

PENGAWASAN BIRO PENYELENGGARA UMRAH DI KOTA PEKANBARU

Oleh : Kanzularas Iso Dina

Email : laraskanzu31@gmail.com

Pembimbing : Zulkarnaini, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

Abstract

Umrah is a holy activity whose implementation aims to achieve His blessing. The implementation of Umrah worship has been regulated in the Regulation of the Minister of Religion (PMA) Number 8 of 2018 concerning the implementation of Umrah worship. The implementation of the Umrah pilgrimage has long been an important issue that has attracted a lot of public attention. This attention mainly revolves around the problem of implementation which is considered to be problematic at the national level. From public complaints regarding Umrah administration to fraud cases regarding Umrah organizing bureaus that make people ask how the Ministry of Religion supervises the organizing bureau. The method used in this research is qualitative, the data collection techniques used are interviews, observation and documentation. Sources of data used in this study include primary data and secondary data, the location of the study was conducted at the Ministry of Religion, Pekanbaru City. The research informants in this study were the Umrah Organization Section, Travel Parties and Umrah Participants. The theoretical concept used in this research is the theory of supervision according to Hasibuan which consists of standard setting, measuring the implementation of activities, comparing, taking corrective action. From the research results, that the supervision of the Umrah organizer in Pekanbaru City, the supervision of the Umrah organizer in Pekanbaru City is well but it's still there factors that hinder the supervision of the Umrah organizer in Pekanbaru City are communication and the absence of a budget.

Keyword : *Supervision, organizer bureau*

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ibadah umrah adalah kegiatan suci yang pelaksanaannya bertujuan untuk mencapai ridho Nya. Dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, maka Indonesia salah satu negara yang memiliki umrah terbesar di dunia. Pemerintah Indonesia telah membuat

aturan untuk mengawasi dan menertibkan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah guna memberikan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat. Hal tersebut tertuang pada Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah,

PMA Nomor 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah Umrah.

Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan penyelenggaraan umrah yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan ibadah haji dan ibadah umrah. Penyelenggaraan ibadah umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat, mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Penyelenggaraan ibadah umrah bukan semata-mata urusan ibadah melainkan juga pengelolaan manajemen penyelenggaraan yang kompleks.

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan menteri. Adapun penyelenggara nya dapat dilakukan oleh pemerintah maupun biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh menteri. Dengan memenuhi beberapa syarat di antaranya

- a) Telah terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah
- b) Memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan umrah

- c) Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas Ibadah umrah.

Semakin banyaknya travel perjalanan umrah yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah umrah menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jemaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah umrah bisa memberikan hasil yang memuaskan.

Dalam Pelaksanaan ibadah umrah, Pentingnya juga pengawasan dari Kementerian Agama terhadap biro penyelenggara umrah sehingga tidak adanya lagi biro penyelenggara yang melakukan penipuan dan menyalahi peraturan yang berlaku. Masyarakat pun akan merasa nyaman, aman dan tidak perlu takut terhadap kasus penipuan, penelantaran jemaah yang sering terjadi pada biro penyelenggara umrah. Kementerian Agama Kota Pekanbaru sebagai pihak pengawas terhadap biro penyelenggara bertugas untuk melakukan pengawasan tercantum pada Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 8 tahun 2018 Bab VII Pasal 32 adalah:

Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal, Dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) Direktur Jenderal dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan staf teknis haji pada konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah.

Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengawasan terhadap:

- a) Pendaftaran
- b) Pengelolaan keuangan
- c) Rencana perjalanan
- d) Kegiatan operasional pelayanan Jemaah
- e) Pengurusan dan penggunaan visa
- f) Indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu
- g) Ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan

Permasalahan kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh biro penyelenggara langsung seperti pendaftaran, ini hingga sekarang masih banyak biro penyelenggara yang tidak mengikuti adanya pelaporan kepada Kementerian Agama Kota Pekanbaru berupa data jemaah yang diberangkatkan, rencana perjalanan, kegiatan operasional jemaah. Ada 14 biro penyelenggara Umrah Kantor Pusat Kota Pekanbaru dan 46 biro penyelenggara Umrah kantor cabang di Kota Pekanbaru.

Ini menjadi Fenomena yang harus ditindaklanjuti oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam melakukan pengawasannya. Sebenarnya bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru pada biro penyelenggara dan apakah biro penyelenggara tersebut mengikuti standar penyelenggaraan haji dan umrah yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Atas Fenomena yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut,

yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul: **“Pengawasan Biro Penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru”**

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah di jelaskan maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengawasan biro penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru?
2. Apa saja Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam melaksanakan Pengawasan biro penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengawasan biro penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor penghambat Pengawasan biro penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru

1.4. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna sebagai pengembangan khasanah ilmu pengetahuan di bidang ilmu administrasi publik terutama yang berkaitan dengan studi tentang pengawasan, menyangkut penyelenggaraan administrasi dan kebijakan.

b. Secara akademis

Penelitian ini berguna sebagai bahan informasi bagi penulis lainnya yang berminat untuk membahas serta meneliti permasalahan yang sama

c. Secara Praktis

Penelitian ini berguna sebagai bahan informasi dan sebagai masukan bagi pihak Kementerian Agama dalam menjalankan pengawasan terhadap biro penyelenggara Umrah untuk selanjutnya.

KONSEP TEORI

2.1. Manajemen

Terry dalam Hasibuan(2007:10) mendefinisikan:

“ Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.”

Hasibuan(2007:6) mendefinisikan:

“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”

Haiman dalam Manullang(2008:3):

“Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.”

Koontz dan Cyril O’ Donnel dalam Hasibuan(2007:10):

“Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian,

penempatan, pengarahan, dan pengendalian”

Sikula dalam Hasibuan(2007:2):

“Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien. Jadi bisa disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan bersama”

2.2 Pengawasan

Schermerhorn dalam Ernie dan Saefullah(2004:317), mendefinisikan pengawasan sebagai proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.

Stoner, Freeman dan Gilbert(2000), pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktivitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Fayol dalam manullang(2008:173), pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan, berdasarkan suatu perintah instruksi yang dikeluarkan dan prinsip yang dianut dengan melasanakannya bertujuan secara timbal balik untuk melaksanakan perbaikan bila terdapat kekeliruan atau penyimpangan

sebelum menjadi lebih buruk dan sulit diperbaiki.

Mockler(2005:11), pengawasan adalah usaha sistematis menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar, menentukan dan mengukur deviasi-deviasi dan mengambil tindakan koreksi yang menjamin bahwa semua sumber daya yang dimiliki telah dipergunakan dengan efektif dan efisien.

Koontz dalam Hasibuan(2007:3), Pengawasan adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan agar rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan –tujuan perusahaan dapat terselenggara.

Siagian(2008:5), Pengawasan adalah upaya yang sistematis untuk mengamati dan memantau apakah berbagai fungsi aktivitas dan kegiatan yang terjadi dalam organisasi sesuai dengan rencana yang telah direncanakan sebelumnya atau tidak.

Hasibuan(2007:10) pengawasan dapat diukur dari indikator sebagai berikut :

1. Penetapan standar
Standar mengandung arti sebagai suatu pengukuran yang dapat digunakan sebagai “patokan” untuk penilaian hasil-hasil, tujuan, sasaran, kuota dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar.
2. Pengukuran pelaksanaan kegiatan
Setelah frekuensi pengukuran dan sistem monitoring ditentukan. pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus menerus.
3. Membandingkan
Pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan tahap kritis dari proses pengawasan adalah pelaksanaan nyata

membandingkan dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini paling mudah dilakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya penyimpangan.

4. Pengambilan tindakan perbaikan
Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan perbaikan, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk. Standar mungkin diubah. Pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan.

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. Bodgan & Taylor dalam Moeloeng (2007:4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan cara memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan di lapangan melalui hasil wawancara yang kemudian ditarik suatu kesimpulan agar memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan untuk mendapatkan solusi terkait hal pengawasan biro penyelenggara ibadah umrah oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru dengan lokus Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang merupakan instansi pengawasan penyelenggaraan umrah.

3.3. Informan Penelitian

Subjek penelitian merupakan informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Informan merupakan orang yang memberikan keterangan kepada peneliti ataupun orang yang menjadi sumber data dalam penelitian yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan *sample* didasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dipilih betul-betul memiliki kriteria sebagai sampel). Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Seksi Penyelenggaraan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru
2. Kepala Seksi Penyelenggaraan Umrah Kementerian Agama Provinsi Riau
3. Biro Penyelenggara Ibadah Umrah
4. Peserta Umrah yang dirugikan

3.4. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan cara mewawancarai informan dalam hal ini pihak Kementerian Agama Kota Pekanbaru untuk mengetahui bagaimana Pengawasan penyelenggaraan umrah.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data olahan atau data sumber kedua yang diperoleh dari laporan-laporan penelitian terdahulu,

jurnal, buku-buku, internet, media massa, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian sebagai penunjang kelengkapan dalam penelitian ini, seperti:

1. Undang Undang No 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan umrah dan haji
2. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah
3. Standar pelayanan publik penyelenggaraan biro penyelenggara ibadah Umrah
4. Data biro penyelenggara Kantor pusat Kota Pekanbaru
5. Data biro penyelenggara Kantor Cabang Kota Pekanbaru
6. Statistik pengaduan masyarakat terkait biro penyelenggara tahun 2019-2020

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian yang berjudul Pengawasan biro penyelenggara umrah di Kota Pekanbaru adalah :

1. Wawancara
Esterberg dalam Sugiyono (2017:114) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, dan tidak terstruktur. Wawancara dilakukan kepada

informan penelitian dengan bertatap langsung kepada informan penelitian dan menggunakan Tanya jawab antara peneliti dan informan dan hasil dari wawancara tersebut disusun di transkrip wawancara. Informan penelitian ini terdiri dari

- 1) Kepala Seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru
- 2) Kepala Seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Provinsi Riau
- 3) Biro penyelenggara ibadah umrah
- 4) Peserta umrah yang dirugikan

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik, seperti undang-undang dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian untuk dilakukan analisa terhadap dokumen-dokumen tersebut dengan fakta fakta yang ada. Dokumentasi pada penelitian adalah Peraturan Menteri Agama(PMA) nomor 8 tahun 2018, dokumen standar pelayanan public penyelenggara biro penyelenggara ibadah umrah , dan dokumentasi dari wawancara peneliti kepada informan penelitian sebagai dokumentasi penelitian tersebut.

3.6. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, yang bertujuan menggambarkan fenomena tertentu

secara lebih konkrit dan terperinci. Alasan mengapa teknik analisis data ini digunakan adalah karena kemampuannya untuk menggali informasi secara luas, terperinci dan mendalam mengenai fenomena sosial tertentu, terutama yang berkaitan dengan kegiatan –kegiatan yang diawasi oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Untuk lebih meningkatkan kepercayaan dan validalitas terhadap data penelitian ini penulis melakukan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Penulis mengambil teknik triangulasi dengan sumber, yang berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

Triangulasi data secara umum merupakan kegiatan *check*, *re-check*, dan *crosscheck* antara data dengan observasi penelitian di lapangan, yang selanjutnya hasil observasi ini akan dilakukan proses pengecekan ulang (*re-check*) melalui wawancara, kemudian hasil akhirnya dilakukan *crosscheck* melalui dokumentasi.

3.6.1 Data collection (Pengumpulan Data)

Peneliti melakukan pengumpulan data sebanyak-banyaknya melalui wawancara. Data yang dikumpulkan melalui wawancara adalah untuk menggali informasi mengenai kegiatan –kegiatan pengawasan , menemukan faktor

penghambat dalam melakukan pengawasan. Sumber data diperoleh dari Kepala seksi penyelenggaraan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru, Kepala seksi penyelenggaraan Umrah Kementerian Agama Provinsi Riau, biro penyelenggara umrah, peserta umrah yang dirugikan. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan juga dokumen-dokumen terkait pengawasan biro penyelenggara di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

3.6.2 Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Setelah peneliti mendapatkan data-data dari wawancara, dokumen-dokumen maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada kegiatan-kegiatan pengawasan yang dilakukan biro penyelenggara yaitu pendaftaran, rencana operasional, kegiatan operasional pelayanan jemaah, pengelolaan keuangan. Dan diawasi oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

3.6.3 Data Display (Display Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data

dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori. Data display dari penelitian ini adalah peneliti telah menguraikan fenomena penelitian, bentuk pengawasan oleh Kementerian Agama Kota Pekanbaru, mekanisme pengawasan dan data yang berbentuk tabel, gambar mengenai kegiatan pengawasan dan dilengkapi dengan analisis nya.

3.6.4 Conclusion Drawing/Verification

Langkah yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada langkah ini kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Setelah melakukan pengumpulan data mengenai pengawasan biro penyelenggara, reduksi data dengan memberikan gambaran yang jelas, merangkum dan memfokuskan ke hal-hal yang penting, mendisplay data dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan dengan melihat bukti-bukti atau sesuai dengan data wawancara, dokumentasi, dan dokumen-dokumen yang ada bahwa Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam melakukan pengawasan adalah cukup baik namun

ada faktor-faktor penghambat dalam melakukan pengawasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengawasan biro penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru

4.1.1 Penetapan Standar

Standar mengandung arti sebagai suatu pengukuran yang dapat digunakan sebagai “patokan” untuk penilaian hasil-hasil, tujuan, sasaran, kuota dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar. Penetapan standar kegiatan berdasarkan periode waktu berapa kali (how often) maksudnya mengukur kegiatannya setiap jam, setiap hari, setiap minggu, setiap bulan atau setiap tahun. Standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil-hasil. Tujuan, sasaran, kuota, dan target pelaksanaan dapat digunakan sebagai standar.

Standar dalam Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam mengawasi Biro penyelenggara adalah pada Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 tahun 2018 dan standar pelayanan publik penyelenggaraan umrah. Standar dalam kegiatan pengawasan biro penyelenggara adalah pada kegiatan pendaftaran, rencana perjalanan, kegiatan operasional jemaah dan pengelolaan keuangan. Ada 5 Standarisasi pelayanan biro penyelenggara yang harus dilaksanakan. Dari memiliki izin resmi dari Kemenag, jadwal penerbangan/keberangkatan ibadah Umrah, akomodasi, transportasi dan Visa. itu adalah wajib biro penyelenggara nya punya itu standarisasi untuk bisa memberangkatkan jemaah Umrah nya.

Untuk kegiatan pendaftaran itu jemaah umrah langsung mendaftarkan diri ke biro penyelenggara atau bisa juga online. Biro penyelenggara umrah juga melaporkan hasil data jemaah yang diberangkatkan, rencana perjalanan, kegiatan operasional jemaah kepada seksi penyelenggaraan umrah. Namun pada kenyataannya masih ada biro penyelenggara yang tidak melaporkan hal tersebut.

4.1.2 Pengukuran pelaksanaan kegiatan

Pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus menerus yang dilakukan dalam suatu kegiatan pengawasan. Oleh sebab itu, langkah kedua dalam proses pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat. Ada beberapa cara untuk melakukan pengukuran kerja adalah

a. Pengamatan

Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama kota pekanbaru melakukan pengawasan 1 tahun 4 kali. Dan untuk kegiatan pengawasan itu berbentuk laporan tertulis dari biro penyelenggara kepada seksi penyelenggaraan haji dan umrah.

Inti dari Melakukan Pengamatan adalah Kementerian Agama Kota Pekanbaru turun ke lapangan untuk mengawasi PPIU setahun 4 kali tetapi pada pihak travel hanya merasakan pengawasan dilakukan 1 atau 2 kali dalam setahun. Ini tidak sejalan apa yang dikatakan oleh pihak pengawas dan objek yang diawasi karena ada juga pihak pusat yang turun juga mengawasi dan ada juga pihak kemenag kota yang mengawasi. Ini mengartikan bahwa adanya kurang meratanya dalam pengawasan, koordinasi antar pihak pengawas, komunikasi antar lembaga terkait dalam

melakukan fungsi pengawasan. Dan dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan umrah bahwasanya pengawasan dilakukan secara terprogram dan berkala, sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan terpadu dengan instansi pemerintah/lembaga terkait. Ini mengartikan bahwa di Kementerian Agama Kota Pekanbaru ada pengawasan secara berkala dan jika ada pengaduan langsung pihak Kemenag langsung turun ke travel. Tetapi juga tidak semua travel merasakan pengawasan dari Kemenag kota dan pusat yang melakukan pengawasan nya.

b. Laporan - laporan hasil lisan atau tertulis

Laporan adalah semua hal yang dilaporkan dalam wujud informasi ataupun berita. Hal yang dilaporkan bisa saja berupa kegiatan, hasil pengamatan, suatu kejadian atau sebagainya. Laporan terbagi menjadi dua yakni laporan lisan dan tertulis.

Untuk kegiatan pendaftaran itu melalui laporan tertulis dari biro penyelenggara kepada Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Kementerian Agama Kota Pekanbaru mengawasi secara tidak langsung dengan melihat laporan tertulis dari biro penyelenggara mengenai data jemaah yang diberangkatkan, kegiatan operasional jemaah, dan rencana perjalanan jemaah.

Dapat disimpulkan bahwa pengukuran pelaksanaan kegiatan itu melalui laporan tertulis dengan melaporkan data jemaah yang berangkat, kegiatan operasional jemaah, rencana perjalanan jemaah

tersebut ke Kementerian Agama Kota Pekanbaru dengan acuan standar pelayanan publik dan aturan PMA nomor 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah Umrah.

4.1.3 Membandingkan

Pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan tahap kritis dari proses pengawasan adalah pelaksanaan nyata membandingkan dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini paling mudah dilakukan, tetapi pada saat menginterpretasikan adanya penyimpangan(deviasi).

Penulis melihat bahwa pengawasan yang dilakukan oleh seksi penyelenggaraan haji dan umrah kepada biro penyelenggara belum terlaksana sesuai jadwal, masih ada biro penyelenggara yang tidak melaporkan hasil data jemaah keberangkatan kepada Seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dan pengelolaan keuangan juga perlu diawasi dan dibuat standar keuangan untuk biro penyelenggara agar tidak terjadi kasus penipuan atau hal yang merugikan jemaah.

4.1.4 Pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan

Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk, Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan.

Kementerian Agama Kota Pekanbaru melakukan tindakan koreksi dapat diambil ketika adanya pengaduan dan bila diperlukan terhadap travel umrah yang melanggar memberikan sanksi teguran lisan, tertulis dan hingga memberikan rekomendasi untuk dicabut izin operasional kepada pihak Pusat. Tindakan yang dilakukan adalah:

1. Tindakan perbaikan

Tindakan perbaikan dilakukan agar penyimpangan yang terjadi tidak akan dilakukan secara terus-menerus oleh PPIU dalam kegiatan berikutnya. Karena jika pelanggaran itu ditindaklanjuti, maka PPIU tersebut akan semena-mena dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah. Tindakan Pusat Terhadap PPIU yang melakukan penyimpangan sesuai dengan kadar penyimpangannya berupa:

- b. Peringatan tertulis
 - c. Pembekuan izin penyelenggaraan
 - d. Pencabutan izin penyelenggaraan
- Untuk Kementerian Agama kota itu memberikan teguran atau peringatan tertulis dan jika tidak diindahkan akan memberikan rekomendasi pembekuan izin atau pencabutan izin kepada pusat dan Pusat yang berwenang dalam pembekuan dan pencabutan izin penyelenggaraan.

Kementerian Agama juga melakukan perbaikan dengan membentuk Satgas yang juga berkerja sama dengan kementerian lainnya untuk menertibkan, mengawasi PPIU sehingga tidak ada lagi kasus PPIU yang nakal, tidak berizin resmi hingga melakukan penipuan terhadap Jemaah.

4.2. Faktor - Faktor Penghambat Pengawasan biro penyelenggara umrah di Kota Pekanbaru

4.2.1 Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses atau kegiatan menyampaikan pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Setiap individu, organisasi juga perlu melakukan komunikasi karena adanya kesepemahaman dan keselarasan antara yang berkomunikasi akan membuat komunikasi berjalan dengan lancar. faktor penghambat dalam pengawasan penyelenggaraan umrah adalah Komunikasi. Kurangnya komunikasi antara travel dan juga pihak kementerian Agama yang membuat belum maksimalnya pengawasan nya. dan juga komunikasi dan koordinasi antar mereka ada ketika muncul permasalahan baru travel melapor ke Kementerian Agama. Kementerian agama juga sudah menjadwalkan hari dan jam pengawasan namun terkadang pimpinan dari travel tidak ada ditempat dan tidak mengkonfirmasi kepada mereka sehingga mengatur lagi jadwal nya.

4.2.2 Kurangnya Anggaran

Anggaran merupakan pernyataan mengenai estimasi kinerja yang hendak dicapai selama periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam ukuran finansial. Dalam melakukan kegiatan, perlunya anggaran juga salah satu penunjang kelancaran sebuah kegiatan terutama juga pada lembaga-lembaga pemerintahan. Di Kementerian Agama

Kota Pekanbaru juga terhambat dengan tidak adanya anggaran dalam hal pengawasan.

Kegiatan pengawasan penyelenggaraan umrah juga salah satunya adalah tidak adanya anggaran. Ini menjadi penghambat dalam melakukan pengawasan tersebut. Anggaran juga diperlukan dalam melakukan kegiatan pengawasan kepada biro penyelenggara. Dari Pusat juga belum ada anggaran tersendiri pada kegiatan pengawasan kepada biro penyelenggara. Dapat kita simpulkan bahwa faktor-faktor yang menghambat pengawasan terhadap biro penyelenggara di Kota Pekanbaru adalah komunikasi antar biro penyelenggara dengan kemenag kurang terjalin lalu juga tidak adanya anggaran untuk pengawasan. Inilah yang menghambat pengawasan yang dilakukan oleh Kemenag terhadap biro penyelenggara di Kota Pekanbaru.

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Pengawasan biro penyelenggara Umrah di Kota Pekanbaru adalah sudah berjalan dengan cukup baik. Dapat dilihat dari empat indikator pengawasan yang peneliti ambil dari teori Hasibuan dimana dari ke empat indikator tersebut, ada yang belum berjalan dengan semestinya. Empat indikator pengawasan itu adalah Penetapan Standar, pengukuran pelaksanaan kegiatan, membandingkan dan pengambilan tindakan koreksi. Dapat

kita lihat bahwa dalam melakukan pengawasan, Kementerian Agama Kota Pekanbaru berpedoman kepada peraturan perundang-undangan tentang Umrah dan standar pelayanan publik penyelenggaraan umrah. Indikator ke dua pengukuran pelaksanaan kegiatan yang bisa dilihat dari laporan tertulis dari biro penyelenggara kepada pihak Kemenag mengenai data jemaah. Indikator ketiga membandingkan, dalam turun ke lapangan Kementerian Agama Kota Pekanbaru ada turun kelapangan untuk meninjau atau mengawasi biro penyelenggara dan indikator ke empat adalah pengambilan tindakan koreksi, Kementerian Agama Kota Pekanbaru melakukan tindakan perbaikan dari teguran, peringatan tertulis, memberikan rekomendasi kepada pusat terhadap pencabutan izin biro penyelenggara yang melakukan pelanggaran dan Kementerian Agama juga sudah membuat Tim SATGAS Khusus Pengawasan Umrah namun belum berjalan.

Untuk pengawasan, Kementerian Agama Kota Pekanbaru melakukan secara terprogram dan berkala, sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan. Metode pengawasan yang dilakukan adalah langsung dan tidak langsung. Tetapi dalam menjalankan pengawasan tersebut, Kementerian Agama Kota Pekanbaru ada terdapat faktor penghambat dalam melakukan pengawasan yang terdiri dari:

1. Komunikasi

Kurangnya komunikasi antara Travel dan kementerian agama kota Pekanbaru. Misalnya saja tidak adanya laporan ataupun bentuk komunikasi pada travel dan kementerian agama tetapi jika ada masalah baru mengadu..

2. Tidak adanya Anggaran

Anggaran adalah salah satu unsur yang juga tidak bisa kita hindari dalam melakukan kegiatan dan sudah pasti diperlukan dalam melakukan sebuah kegiatan terutama dalam hal pengawasan. Kementerian Agama Kota Pekanbaru terhambat akan tidak adanya anggaran dalam pengawasan kepada biro penyelenggara.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibahas, maka peneliti dapat memberi saran:

1. Untuk Kementerian agama, peneliti menyarankan untuk menindaklanjuti Tim SATGAS pengawasan Umrah agar maksimalnya pengawasan yang dilakukan. Lalu juga penegasan terhadap biro penyelenggara untuk laporan tertulis mengenai data jemaah yang diberangkatkan agar bisa terkontrol biro penyelenggara dalam melakukan pelayanan kepada jemaah dan meminimalisir terjadinya permasalahan.
2. Untuk Pihak travel, agar melakukan komunikasi dan koordinasi secara continue kepada pihak kementerian agama selaku pihak pengawas. Dan juga memberikan pelayanan yang baik dan semestinya kepada masyarakat agar masyarakat melaksanakan ibadah umrah dengan baik dan tidak takut akan penipuan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Armin, Juanda Nawawi Dan Alwi. "Akuntabilitas Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Luwu." Jurnal Administrasi Pembangunan : 4-10.
- Athoillah, Anton. 2010. Dasar-Dasar Manajemen, Bandung, Pustaka Setia.
- Brantas. 2009. Dasar-dasar manajemen. Bandung : ALFABETA.
- Buku Pedoman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2019. Pedoman penyusunan Skripsi Administrasi Publik. Universitas Riau.
- Cardoso, Fautino Gomes, 1995. Manajemen Sumber Daya Manusia, , Yogyakarta.
- Etty Ariana. 2018. "Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta." UIN Sunan Kalijaga
- Griffin, W Ricky. 2003. Manajemen jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Hamim, Sufian. 2003. Administrasi, Organisasi, Manajemen (Suatu ilmu, teori, konsep, dan aplikasi, Pekanbaru, Uir Press
- Handyaningrat, Soewarno. 1980. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Jakarta, Haji Masanggung
- Harold Koontz, Cyril O'Donnel dan Heinz wehrich. 1982. Manajemen

- jilid 2 edisi kedelapan. Jakarta : Erlangga.
- Harold Koontz, Cyril O'Donnel dan Heinz weihrich. 1986. Intisari Manajemen. Jakarta : Bina Aksara.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2007. Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismail Solihin 2011. Pengantar manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Issakh Henki idris & Zahrida wiryawan. 2015. Pengantar Manajemen, Jakarta: In Media.
- J. Moeleong, Lexy. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kifli, D. 2010. "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Dan Umrah Pt. Patuna Tour Dan Travel." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Kicky Mayantie. 2015. "Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji Umrah Dan In Bound Indonesia(Asphurindo) Terhadap Travel-Travel Penyelenggara Haji & Umrah." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Ramadhini, Syamsudin dan Setiawan. 2017. Pola Pengawasan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. Jurnal Manajemen Dakwah, Volume 2, Nomor 1, 2017:51–67.
- Rinata Puspita Sari. 2018. "Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Bantul tahun 2017." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Manullang, M. 2008. Dasar-dasar manajemen. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nanang Martono. 2016. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Priyono. 2007. Pengantar Manajemen. Surabaya: Zifatama
- Siagian, Sondang P. 1992. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, Bumi Aksara.
- Terry George R & Leslie W. Rue. 1992. Dasar-dasar manajemen, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tinawati Ernie Sule dan Kurniawan Saefullah. 2004. Pengantar Manajemen edisi 1. Jakarta: Kencana.
- Usaman, Husaini. 2000. Metodologi Penelitian Sosial, Jakarta, Bumi Aksara.
- Usman, H., dan Akbar Setiady, P. 2014. Metode penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara

Peraturan

- Undang Undang No 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Umrah dan Haji
- Peraturan Menteri Agama(PMA) Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah

Website

<https://pekanbaru.kemenag.go.id/> diakses
pada tanggal 14 Januari 2020

<https://kemenag.go.id/> diakses pada
tanggal 14 Januari 2020