



Implementasi Pasal 96 Undang-Undang Nomor 08 pada Perlindungan Jemaah Umrah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung

Andhika Eka Putranto¹, Zaenal Mukarom², Yuyun Yuningsih¹

¹Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

²Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : andikaputranto11@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui bentuk perlindungan jemaah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung sesuai Pasal 96 UU No. 08 Tahun 2019, mencakup aspek perlindungan WNI di luar negeri, hukum, keamanan, jiwa, kecelakaan, dan kesehatan. Menggunakan teori manajemen risiko Bambang Rianto Rustam dengan metode studi kasus kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan jemaah telah dilaksanakan sesuai amanat regulasi melalui langkah identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko secara proaktif dan responsif.

Kata Kunci : Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019; Perlindungan jemaah; Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

ABSTRACT

This study aims to determine the form of pilgrim protection by PT. Dago Wisata Internasional Bandung according to Article 96 of Law No. 08 of 2019, covering aspects of protection for Indonesian citizens abroad, law, security, life, accidents, and health. Using Bambang Rianto Rustam's risk management theory with a qualitative case study method through interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that pilgrim protection has been implemented according to the regulatory mandate through proactive and responsive risk identification, measurement, monitoring, and control steps.

Keywords : Law Number 08 of 2019; Protection of pilgrims; Umrah Pilgrimage Travel Organizers.

PENDAHULUAN

Fungsi keterhadiran Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dalam pelaksanaan ibadah umrah sangatlah membantu para jemaah dalam dalam berbagai aspek, mulai memberikan panduan bantuan administrasi, pengawasan dan bimbingan selama melaksanakan ibadah umrah (Persada, 2023). Sebagai pihak yang dilibatkan pada penyelenggaraan ibadah umrah, PPIU atau biro perjalanan umrah perlu mengelola berbagai masalah yang akan terjadi sampai terjadi kepada para jemaahnya, hal tersebut karena PPIU atau biro perjalanan umrah merupakan usaha jasa yang terdapat banyak risiko dalam pelaksanaannya, dilansir pada website Kementerian Agama Jawa Barat oleh Eva (2024) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) merupakan suatu kegiatan usaha yang berbasis risiko dengan tingkat risiko yang tinggi pula, karena usaha tersebut melibatkan banyak orang dan banyak uang. Risiko yang dimaksud bukan lain tentunya mencakup mengenai perjalanan jemaah ke Tanah Suci, dengan demikian setiap risiko yang akan terjadi sampai terjadi pada perjalanan ibadah umrah, perlu dimitigasi oleh pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah guna membantu menciptakan pengalaman ibadah yang nyaman dan aman kepada setiap jemaahnya.

Prosesi penyelenggaraan ibadah umrah tentunya masih terdapat banyak kasus atau masalah yang kerap terjadi baik dari sisi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah ataupun para jemaahnya, salah satunya masih terdapat beberapa kasus wanprestasi dan jemaah yang hilang atau tersesat di arab saudi (HIMPUH, 2023), selain itu, dilansir pada website Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah oleh Anggoro (2023) Nur Arifin selaku Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus tahun 2023 menyebutkan permasalahan yang kerap terjadi diantaranya adalah kerap terjadi wanprestasi di Arab Saudi kepada jemaah, menunda keberangkatan dan kepulangan jemaah, jemaah umrah tinggal melebihi batas visa yang berlaku, jemaah umrah hilang di arab saudi, sampai jemaah gagal berangkat.

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No 8 Tahun 2019 yang dijadikan sebagai sistem penyelenggaraan haji dan umrah yang dapat dijalankan dengan rasa aman dan nyaman kepada jemaah umrah, yang diberikan oleh pemerintah dan pihak yang dilibatkan dalam pengaturan penyelenggaraan tersebut. Didalam undang-undang nomor 8 tahun 2019 pasal 3 menyebutkan tujuan dari penyelenggaraan haji dan umrah adalah memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat, mewujudkan

kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Hamid, 2020).

Perlindungan kepada jemaah umrah dapat dikatakan sebagai suatu tugas yang harus diberikan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, melihat dari keterhadiran PPIU pada jemaah umrah yang bukan hanya menyangkut persoalan pelayanan dan pembinaanya, melainkan juga mengenai perlindungannya selama menunaikan perjalanan ibadah umrah, hal tersebut karena merupakan bentuk tanggung jawab PPIU sebagai pihak yang memberangkatkan jemaah nya ke tanah suci, dan karena setiap jemaah juga memiliki hak atas perlindungan yang dimilikinya, mulai dari proses pemberangkatan sampai kepulangannya (Maulana, 2024). pemerintah telah menetapkan dan mengatur mengenai peran Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dalam memberikan perlindungannya kepada jemaah yang dituangkan pada Pasal 96 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Pasal tersebut membahas mengenai kewajiban setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dalam melindungi setiap jemaah yang diberangkatkan pada penyelenggaraan ibadah umrah, yang mengatur perlindungan terkait Pertama. Warga negara Indonesia di Luar Negeri. Kedua. Hukum. Ketiga. Keamanan. Keempat. Jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.

Konteks hubungan antara jemaah umrah dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah tentunya saling berkaitan, posisi jemaah secara fungsional dapat dipahami sebagai konsumen yang menerima jasa layanan ibadah yang disediakan dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Maharani, 2022). Sementara itu di sisi lain Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah memiliki posisi sebagai produsen pelayanan jasa yang menyediakan berbagai paket ibadah, dengan demikian Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah memiliki serangkaian kewajiban yang harus memenuhi kebutuhan para jemaah (konsumen).

PT. Dago Wisata Internasional Bandung sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), karena perjalanan umrah yang dilaksanakan di luar negeri, pastinya kerap ditemukan kendala mengenai soal perlindungan hak-hak jemaah umrah yang diberikan. Kendala risiko yang harus ditanggulangi oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung kepada jemaah dapat juga mengatasi perihal kondisi jemaah sakit ketika pelaksanaan ibadah, kemudian ditipu oleh penjual di Tanah Suci, kehilangan barang atau dokumen perjalanan sampai meninggal dunia, dan dari permasalahan tersebut tentunya sudah menjadi

tanggung jawab pihak biro perjalanan atau Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) untuk memenuhi hak-hak jemaah sebagai konsumennya pada aspek perlindungan (Sukayat, 2016).

Penelitian dilakukan pada PT. Dago Wisata Internasional yang beralamat Jl. Puter No. 07 Rt 001/Rw. 008, Kelurahan Sadang Barang, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat. Dipilihnya PT. Dago Wisata Internasional sebagai lokasi tersebut yaitu karena pertama, sudah berdiri dari tahun 2007 dan telah mendapatkan izin memberangkatkan umrah pada tahun 2020. Kedua, telah mendapatkan akreditasi A yang diberikan lembaga akreditasi Sucofindo International Certification Services.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode Studi Kasus, dimana dalam pengertian secara umumnya studi kasus atau case studies merupakan penelitian yang mendalam mengenai individu, kelompok, atau organisasi dalam waktu yang ditentukan, dengan tujuan untuk memperoleh penjelasan yang utuh dan mendalam dari sebuah peristiwa, dengan menghasilkan data yang nantinya akan dianalisis untuk mengetahui suatu pengetahuan (Abdussamad, 2021). Adapun Fenomena yang diperoleh secara mendalam dalam penelitian ini guna memahami bagaimana PT. Dago Wisata Internasional Bandung memiliki tanggung jawab sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dalam mengelola dan memberikan perlindungan yang sesuai dengan Pasal 96 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 kepada jemaah umrahnya, dengan menggunakan teori manajemen risiko dalam pengelolaannya, yang akan mencari penggalian secara mendalam akan informasi tindakannya melalui proses observasi, wawancara, dan dokumen yang sudah menjadi ciri studi kasus (Sulistyawati, 2023).

Teknik pengumpulan data yang diperoleh oleh penelitian ini tentunya merujuk pada penelitian kualitatif yang menurut Poerwandari (dalam Afifuddin & Sabaeni, 2008) penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang bersifat deskriptif yang berupa runtutan wawancara, pengamatan lapangan, gambar serta video atau yang lainnya, dengan demikian pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan proses observasi, wawancara, dan dokumentasi pada fokus implementasi perlindungan sesuai Pasal 96 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 yang diterapkan oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung dan pada setiap aspek pengelolaan risiko perlindungannya.

LANDASAN TEORITIS

Penelitian ini menggunakan teori manajemen risiko menurut Bambang Rianto Rustam sebagai landasan yang digunakan. Kata risiko diartikan sebagai sesuatu hal atau peristiwa yang tidak diinginkan, risiko dapat diartikan juga sebagai ketidakpastian yang memiliki sumber-sumber yang dapat diidentifikasi, menurut Arta, et.al (dalam Soetjipto, 2024) menyebutkan sumber risiko dapat dilihat dari pertama, risiko yang bersumber dari situasi politik dari perubahan setiap kebijakan atau opini publik yang berpengaruh dalam pelaksanaan proyek. Kedua, risiko yang bersumber dari lingkungan yang terpengaruh dari lingkungan sekitarnya. Ketiga, risiko dari perencanaan yang tidak tepat, muncul dari perencanaan yang tidak tepat. Keempat, risiko yang bersumber dari masalah ekonomi, muncul dari inflasi yang dapat terjadi. Kelima, risiko yang bersumber dari bencana alam, muncul dari bencana alam yang dapat mempengaruhi fisik.

Risiko yang dapat muncul dari penyelenggaraan ibadah umrah dapat terjadi dari lingkungan dan perencanaan yang tidak tepat, karena pada pelaksanaan ibadah umrah merupakan ibadah dengan pelaksanaan lingkungan yang berbeda-beda dan perlu terencana dengan baik. Penerapan perlindungan dari kebijakan pasal 96 dapat dilakukan dengan mengelola risiko yang terjadi, dengan demikian teori manajemen risiko dipakai guna melihat langkah yang dilakukan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dalam memitigasi setiap permasalahan yang tidak diinginkan jemaah.

Menurut Rustam (2022) manajemen risiko dikatakan sebagai proses melalui identifikasi risiko, pengukuran, pemantauan risiko, dan pengendalian dari setiap risiko yang muncul, dan proses manajemen risiko menurut rustam dapat dijabarkan sebagai berikut :

Pertama. Identifikasi risiko adalah melakukan metode atau sistem dengan identifikasi risiko yang menyakut seluruh produk dan aktivitas dalam kegiatan bisnis yang dijalankan, sehingga mengetahui segala potensi kerugian atau hambatan. Sementara menurut Soetjipto (2025) identifikasi dalam proses manajemen risiko mencakup pengenalan peluang atau kemungkinan yang dapat dimanfaatkan untuk memperoleh hasil yang lebih optimal, dengan pendekatan holistik dan proaktif, dimana prosesnya melibatkan pemahaman yang mendalam mengenai lingkungan, sumber daya, tujuan, serta berbagai faktor relevan lainnya. Dengan demikian identifikasi dapat dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan

Ibadah umrah dalam mengetahui potensi yang dapat mengganggu keberlangsungan operasional perjalanan ibadah, sehingga dapat menjadi bahan untuk mendapatkan peluang tindakan.

Kedua. Pengukuran risiko merupakan pengukuran risiko digunakan sebagai alat acuan bagi perusahaan dalam mengukur tingkatan risiko yang dapat terjadi sebagai acuan untuk melakukan pengendalian, sehingga perusahaan dapat menetapkan prioritas penanganan yang sesuai dan efisien, dengan sumber daya yang dimiliki. Tahap pengukuran risiko dilakukan setelah proses identifikasi risiko dilakukan, dalam tahap ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat prioritas dari setiap risiko yang ada dan menentukan tingkat kepentingan relatif masing-masing risiko sehingga memberikan dasar informasi yang berguna dalam memilih strategi yang tepat (Tania & Hidayat, 2024), dengan demikian dalam penyelenggaraan ibadah umrah tentunya untuk menentukan prioritas risiko yang paling berpengaruh terhadap keberlangsungan perjalanan jemaah mulai dari aspek kesehatan, keamanan, hingga administrasi.

Ketiga. Pemantauan risiko merupakan pemantauan dari besarnya eksposur risiko, toleransi risiko, dan kepatuhan limit internal, dimana perusahaan menciptakan sistem untuk mencegah terciptanya risiko. Dilansir pada website SafetyCulture oleh Parades (2023) pemantauan risiko dilakukan melalui peninjauan secara berkala terhadap risiko serta dampaknya terhadap proses bisnis, mengidentifikasi potensi ancaman baru serta memperbaharui rencana dan strategi sesuai kebutuhan. Pemantauan risiko dalam penyelenggaraan ibadah umrah dapat dilakukan melalui peninjauan secara berkala terhadap risiko dan dampaknya, seperti kendala-kendala selama perjalanan dilakukan.

Keempat. Pengendalian risiko pengendalian risiko dilakukan keharusan perusahaan memiliki sistem yang memadai dan mengacu dengan penetapan kebijakan atau prosedur yang disesuaikan pada setiap risiko yang dapat muncul. Menurut Darmawi (2022) pengendalian risiko dengan upaya untuk mendeteksi, menilai dan mengelola risiko dalam operasi perusahaan meliputi, pertama menghindari risiko yang dilakukan dengan menghindari harta, orang atau kegiatan dari pengaruh risiko, kedua pengendalian kerugian. ketiga pemisahan dengan menyebarkan risiko pada penggantian tempat dalam satu lokasi. *Keempat*, kombinasi atau pooling dengan cara menambah banyaknya exposure unit dalam batas kendali perusahaan. Kelima, pemindahan risiko dilakukan pemindahan risiko itu sendiri kepada pihak lain. Pada penyelenggaraan ibadah umrah

pengendalian risiko penting dilakukan untuk meminimalkan dan mengelola potensi gangguan yang dapat dialami oleh jemaah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Dago Wisata Internasional Bandung yang beralamat di jln. Puter No. 07 RT. 01 RW. 08 Kel. Sadang Serang Kec. Coblong Bandung, merupakan perusahaan yang menjalankan usahanya pada bidang usaha jasa biro perjalanan wisata yaitu penyedia jasa dalam merencanakan perjalanan dalam jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata. Sebagai salah satu dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), PT. Dago Wisata Internasional Bandung telah mengantongi izin umrah dengan Nomor: U.283 pada tahun 2020 dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Kemudian PT. Dago Wisata Internasional telah mendapatkan izin Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) dengan Nomor: 605 pada tahun 2021.

PT. Dago Wisata Internasional Bandung didirikan pada tanggal 28 Agustus tahun 2007 atau 15 Sya'ban 1428 Hijriah oleh Bapak H. Dodi Sudrajat, S. Pd.i., sebagai Direktur Utama, Bapak KH. Ir. Achmad Badawi Rifai sebagai Manajemen Representatif dan ibu Hj. Novi Sidawasita, S.E. sebagai *Quality control*. PT. Dago Wisata Internasional Bandung memiliki visi “membangun perusahaan tour haji dan umrah kelas dunia di tahun 2024 dengan menciptakan kesempatan umrah dan haji yang terjangkau, serta mengutamakan pelayanan ibadah”. Kemudian memiliki misi Pertama. Mengedepankan “khidmat” pada pelayanan tour haji dan umrah. Kedua. Menciptakan sistem yang handal berbasis IT untuk kepuasan jemaah. Ketiga. Memberikan solusi dan alternatif kepada masyarakat yang akan menggunakan layanan TUH. Keempat. Memberikan bimbingan yang kaffah sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan Hadist. Kelima. Meningkatkan kesejahteraan stakeholder (owner, manajemen, karyawan, dan jemaah).

Perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri kepada jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung

Pertama. Pemilihan pembimbing dan muthawif

Dalam persiapannya melakukan penyelenggaraan umrah yang pelaksanaannya dilakukan di luar negeri (Arab Saudi), langkah yang dipersiapkan oleh pihak PT. Dago Wisata Internasional dilakukan dengan mengetahui para pembimbing jemaah melalui proses yang terstruktur dan melewati proses seleksi guna mempersiapkan penyediaan pembimbing jemaah yang profesional dari setiap

pemberangkatan oleh Dago Wisata Internasional, hal tersebut diketahui pada pernyataan sekretaris direktur yang menyebutkan “Pembimbing kita ada tahap seleksi, yang dimana nantinya ada beberapa pertanyaan yang dilontarkan oleh selaku koordinator pembimbing kita, dan untuk menjadi pembimbing harus ke manajemen representatif dan terdapat poin-poin yang menjadi parameter kita.” (Wawancara dengan Zatnika pada tanggal 16 Juli 2025).

Standar ketat yang diberlakukan guna memastikan bahwa jemaah umrah yang diberangkatkan dapat didampingi oleh pihak yang benar-benar kompeten dan profesional dalam mengurus berbagai kegiatan perjalanan maupun ibadah. Langkah yang dilakukan menunjukkan adanya struktur tata kelola yang mengacu pada kualitas layanan yang diberikan dalam proses pemberangkatan jemaah umrah. Dengan seleksi penyediaan pembimbing, hal tersebut memperlihatkan bentuk proteksi terhadap jemaah agar mereka mendapatkan pembimbing yang mampu menghadapi situasi darurat, memfasilitasi komunikasi dengan pihak luar, serta membantu jemaah yang baru pertama kali melakukan perjalanan ibadah umrah.

Pemilihan muthawif juga merupakan aspek penting dalam upaya melindungi jemaah ketika sedang berada di Arab Saudi. Dalam tugasnya muthawif tidak hanya berperan sebagai pendampingan selama ibadah dan sebagai penunjuk jalan saja, tetapi juga sebagai penghubung antara jemaah dengan pihak penyelenggara dan otoritas setempat apabila terjadi situasi darurat. Pemilihan dan seleksi muthawif dilakukan oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung secara selektif dengan proses kerja sama pihak kedua yang nantinya menentukan figur muthawif, yang bertujuan memberikan penjaminan bagi jemaah bahwa mereka mendapatkan seseorang yang tepat dalam menuntun setiap kegiatan mereka di Arab Saudi. Pemilihan para muthawif dapat ditunjukkan dalam pernyataan sebagai berikut :

“Untuk Muthawif kita tidak ada tahap seleksi, tetapi kita bekerja sama dengan pihak kedua tim di Saudi sebagai rekanan subkon kita, nah si pihak kedua ini mereka punya tim sendiri untuk muthawif, nah nanti kita nanti ke perwakilan di Mekkah misalnya di Saudi, nah nanti kita kasih jadwal, terus nanti mereka yang memilih si Muthawif tersebut. kemudian tentunya Muthawif-Muthawif yang tau kultur, karena kita juga punya parameter pengen Muthawif yang sesuai dengan standar kita”. (Wawancara dengan Zatnika pada tanggal 16 Juli 2025)

Parameter yang menjadi landasan bagi pihak kedua (subkontrak) Dago Wisata menjelaskan bahwasannya pihak Dago Wisata Internasional Bandung mengharuskan muthawif yang disediakan memiliki kriteria dengan bobot nilai 25, 50, 75, dan 100 tergantung tingkat penguasaan dan pengalaman calon muthawif, yang jika di interpretasikan adalah sebagai berikut, *Pertama*. Pengalaman

umrah/haji, yang jika melakukan ibadah haji sekali atau lebih diberikan penilaian 100. *Kedua*. Penguasaan sirah, ayat dan hadits ibadah umrah, perbedaan madzhab, adab, dan keilmuan, yang jika memiliki pengalaman dan ahli diberikan penilaian 100. *Ketiga*. Pemahaman sistem transportasi dan penanganan jemaah, yang jika memiliki pengalaman dan ahli diberikan penilaian 100. *Keempat*. Kemampuan berbahasa internasional (Arab dan Inggris), yang jika penggunaan bahasanya aktif diberikan penilaian 100.

Dari kriteria dengan nilai yang diberikan nantinya semua nilai yang tercantum pada setiap bagannya akan dijumlahkan untuk mendapatkan nilai akhir yang menjadi kategori kelulusan seseorang untuk menjadi muthawif dari Dago Wisata Internasional Bandung dengan dua contoh kategori kelulusan 0-100 yaitu buruk dan 701-800 yaitu baik sekali. Dengan menjalankan sistem tersebut pihak Dago Wisata memudahkan pihak rekanan di Arab Saudi untuk memilih muthawif yang memenuhi standar yang ditetapkan PT. Dago Wisata Internasional Bandung, yang nantinya memastikan jemaah umrah didampingi oleh seseorang yang kompeten dalam posisinya sebagai muthawif di Arab Saudi.

Keberadaan pendamping yang berkualitas dan berkapasitas berfungsi sebagai syarat perpanjangan tangan dari PT. Dago Wisata Internasional Bandung dalam memberikan rasa aman dan kepastian bagi jemaah, terutama ketika menghadapi berbagai kendala selama perjalanan dan Muthawif yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam urusan pendampingan merupakan aspek penting bagi perlindungan jemaah pada saat prosesi ibadah umrah berjalan di luar negeri (Arab Saudi).

Kedua, Pendampingan dan pengurusan dokumen kewarganegaraan jemaah. Dalam mengantisipasi permasalahan dokumen jemaah yang terjadi, khususnya pada kasus kehilangan jemaah yang terjadi, pihak Dago Wisata memiliki keterhadiran pengurusan standar keamanan dokumen jemaah, dengan pengelolaan mengenai pengamanan dokumen yang menjadi aspek yang penting bagi Dago Wisata Internasional memastikan keamanan dokumen para jemaahnya, hal tersebut diketahui dari pernyataan manajer operasional berikut “Tentunya Dago Wisata udah menjadi standar bagi pembimbing ketika landing di Saudi paspor itu wajib dikumpulkan di pembimbing dan dikembalikan lagi ketika sudah pulang dan setelah check-in. karena apa hal tersebut dilakukan karena kita menghindari kehilangan dan jemaah yang kabur, makannya paspor kita tahan.” (Wawancara dengan Dyan Gusdina pada tanggal 16 Juli 2025)

Pada pernyataan tersebut diketahui langkah yang dilakukan PT. Dago Wisata Internasional dalam perlindungan keimigrasian lainnya adalah

penyimpanan paspor kepada pembimbing sebelum keberangkatan. Prosedur penyimpanan paspor pada pembimbing diartikan juga sebagai bentuk tanggung jawab dengan tujuan guna memastikan seluruh dokumen penting jemaah aman serta mencegah kehilangan dokumen penting serta menghindari masalah keimigrasian berupa potensi risiko jemaah yang kabur atau melakukan pelanggaran izin tinggal (*overstay*).

Kehilangan dokumen kewarganegaraan yang terjadi pada jemaah umrah di luar negeri tentunya merupakan peristiwa yang harus diantisipasi dan tidak dapat dibiarkan tanpa penanganan, pihak Dago Wisata Internasional tidak memandang kejadian tersebut sebagai situasi yang memerlukan respons tindakan yang harus dilakukan. Pihak Dago Wisata Internasional melakukan serangkaian penindaklanjutan dengan koordinasi dengan perwakilan diplomatik negara Indonesia serta memastikan jemaah mendapatkan dokumen penggantinya, hal tersebut diketahui dari dokumen sebagai berikut :

13	Dokumen jemaah hilang	kantor + dilokasi Arab Saudi dan negara yang dikunjungi	<ol style="list-style-type: none"> 1. lapor ke LA 2. Lapor ke polisi setempat 3. Lapor kepada perwakilan negara Indonesia untuk mendapatkan penggantinya 	LA
----	-----------------------	---	---	----

(Sumber : Dokumen kontinjensi risiko PT. Dago Wisata Internasional)

Gambar 1.1. Daftar kontinjensi risiko pada kasus dokumen jemaah hilang

Metode penanganan dokumen jemaah hilang yang dilakukan Dago Wisata dalam dokumen kontinjensi gambar 1.1 tersebut adalah sebagai *Pertama*. Pelaporan kepada LA (Land Arrangement), melakukan koordinasi dengan melapor pada LA atau pihak Subkontrak perwakilan Dago Wisata di Arab Saudi untuk mengambil tindakan. *Kedua*. Pelaporan ke polisi setempat, LA kemudian membantu jemaah melapor untuk mendapatkan surat kehilangan. *Ketiga* Pelaporan kepada pihak KJRI, setelah laporan kepolisian, berkoordinasi dengan pihak KJRI untuk mendapatkan Surat Perjalanan Laksana Paspor (LPDP).

Prosedur penanganan tersebut yang dilakukan dengan runtutan koordinasi secara sistematis membantu pihak Dago Wisata untuk menanggulangi masalah dokumen jemaah yang hilang selain itu, dengan berkoordinasi dengan pihak Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) jika terjadi kasus permasalahan yang menimpa kepada jemaah umrah di luar negeri, hal tersebut dijadikan problem solving bagi pihak Dago Wisata guna memberikan setiap perlindungannya kepada jemaah selama prosesi ibadah umrah di Arab Saudi.

Ketiga. Pengawasan dan perlindungan di Arab Saudi. Pengawasan dalam setiap perjalanan jemaah selama prosesi penyelenggaraan ibadah umrah berjalan, merupakan tugas yang harus dilakukan oleh PPIU dalam memastikan setiap

jemaah menerima informasi dan pendampingan yang memadai sebelum, selama dan setelah perjalanan pelaksanaan ibadah. Pengawasan dilakukan guna menyiapkan segala dinamika yang dapat terjadi selama perjalanan lintas negara hal tersebut diketahui dari pernyataan manajer operasional sebagai berikut “jadi Dago Wisata ya ketika kita mau melakukan teknis keberangkatan itu wajib ada namanya briefing ya, dan Dago Wisata dalam briefing itu wajib membuat suatu paket informasi nih dimana berisi tentang data-data penerbangan, data akomodasi, data-data perjalanan nih, dimana data itu tuh menjadi cakupan muthawwif untuk oh harus seperti ini.” (Wawancara dengan Dyan Gustina pada 16 Juni 2025)

Pada penjelasan narasumber dalam rangka mencegah berbagai permasalahan yang dapat terjadi kepada jemaah, PT. Dago Wisata Internasional selalu melakukan briefing intensif kepada para pendamping yang akan mendampingi keberangkatan setiap jemaah. *Briefing* tersebut berupa data mengenai rute perjalanan selama ibadah, lokasi akomodasi yang diberikan, moda transportasi serta pemberian konsumsi jemaah yang semuanya sudah ditentukan oleh pihak PT. Dago Wisata Internasional.

Kondisi ibadah umrah yang merupakan lintas negara yang melibatkan ribuan bahkan jutaan jemaah dari berbagai penjuru dunia, mengharuskan pihak Dago Wisata Internasional memperhatikan keamanan yang mencakup langkah-langkah pencegahan terhadap potensi kehilangan arah, tersesat atau hilangnya jemaah. Langkah yang dilakukan oleh pihak Dago Wisata dalam memberikan perlindungan jemaahnya selama di luar negeri terutama di daerah padat seperti Makkah dan Madinah dapat dilihat dari pernyataan berikut : “Jadi setiap grup keberangkatan tuh kita misalnya 45 kan, nah yang 45 itu tuh kita buat regu per 10 jemaah ditempelin satu jemaah nya buat koordinatornya, terus kita pernah kejadian tersesat karena jemaahnya lanjut usia tapi karena menempel id card dan disitu tertera nomor nya dan nanti jika ada yang dapat menemukan orang yang menemukan dapat menghubungi nomor yang tertera di id card.” (Wawancara dengan Ayi Mahlidin pada tanggal 16 Juli 2025)

Dari pernyataan narasumber diketahui langkah yang dilakukan Dago Wisata Internasional Bandung menerapkan pendekatan pengelompokan jemaah secara sistematis untuk menjamin keamanan selama pelaksanaan ibadah umrah di Arab Saudi, dengan pembagian kelompok yang terdiri dari sekitar 45 jemaah dibagi menjadi beberapa regu kecil yang masing-masing terdiri dari 10 orang, setiap regu dipimpin oleh seorang koordinator internal dari kalangan jemaah sendiri yang ditetapkan oleh pihak Dago Wisata. Pendekatan pengelompokan bagi

Dago Wisata bertujuan untuk mempermudah pengawasan serta deteksi dini terhadap jemaah yang terpisah dari rombongan.

Implementasi perlindungan sesuai Pasal 96 UU No. 8 Tahun 2019, khususnya terkait perlindungan WNI di luar negeri. Upaya pencegahan dilakukan dengan seleksi pendamping profesional dan pengelolaan dokumen, sedangkan langkah responsif diwujudkan melalui mekanisme pelaporan dan koordinasi diplomatik. Teori manajemen risiko di mana tahap identifikasi risiko dilakukan terhadap potensi kehilangan dokumen dan jemaah tersesat, kemudian pengendalian risiko dilaksanakan melalui mekanisme kelompok, atribut identitas, serta koordinasi dengan pihak otoritas Arab Saudi.

Perlindungan hukum kepada jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung

Pertama. Kontrak perjalanan Jemaah. Dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan jemaah PT. Dago Wisata Internasional Bandung memegang peran strategis dalam memastikan bahwa setiap jemaah memahami dan menyepakati hak serta kewajibannya secara hukum, hal tersebut dilakukan oleh Dago Wisata dengan penyediaan kontrak yang menjelaskan syarat dan ketentuan produk layanan umrah yang disediakan, hal tersebut diketahui pada pernyataan manajer operasional yang menyebutkan “Betul kita punya kontrak perjanjian, kita punya SK yang berlaku bagi jemaah termasuk Sk yang paling kita tekankan tuh SK kalo jemaah kabur ya, dan SK yang ada kita informasikan kepada jemaah, nanti jemaah memaraf atau tanda tangan si SK tersebut”. (Wawancara dengan Dyan Gustina pada tanggal 16 Juli 2025)

Pada pernyataan narasumber menunjukkan PT. Dago Wisata Internasional sebagai perusahaan yang berbadan hukum secara tegas memiliki kontrak perjanjian yang berisi syarat dan ketentuan bagi seluruh jemaah yang mengambil program umrah yang ada. Salah satu hal penting yang ditekankan dari penyediaan kontrak tersebut adalah guna mengantisipasi juga jemaah yang kabur selama di luar negeri, yang menjadi penting karena dapat menimbulkan masalah hukum baik jemaah sendiri maupun pihak Dago Wisata sebagai pihak penyelenggara. Kemudian untuk memastikan dan menyetujui kontrak (syarat dan ketentuan) tersebut, dilengkapi dengan paraf atau tanda tangan jemaah pada dokumen sebagai bukti bahwa mereka telah membaca, memahami dan menyetujui seluruh ketentuan yang berlaku.

Kedua. Tanggung Jawab atas produk perjalanan ibadah umrah. Salah satu bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung adalah ganti rugi atau kompensasi yang diberikan pada saat wanprestasi

atau layanan yang tidak sesuai dengan informasi yang sudah diterima oleh para jemaah. PT. Dago Wisata Internasional dalam keberjalanan operasional penyelenggaraan umrah, mereka belum pernah mendapatkan kasus wanprestasi hingga jemaah melapor kepada pihak yang berwenang, tapi beberapa peristiwa yang hampir serupa pernah dialami oleh Dago Wisata, hal tersebut dilihat dari pernyataan narasumber yang menyebutkan sebagai berikut : “Kita belum pernah ada sih wanprestasi yang dilakukan, namun jika ada terjadi seperti itu pasti kita memberikan kompensasi kepada jemaah, terus misal jika ada gagal berangkat nih, gagal berangkat dalam arti karena kesalahan Dago Wisata ya, itu kita tetap bertanggung jawab untuk memberangkatkan. Terus kita pernah kejadian nih hotel ga sesuai, di brosur kita hotel tuh A karena si hotel nya tuh renovasi, kita alihkan ke hotel masih setaraf namun beda jarak, namun karena ketidaksesuaian kita memberikan kompensasi perjalanan lebih seperti city tour ke Thaif, dalam artian berarti Dago Wisata akan memberikan kompensasi ketika hak jemaah tidak sesuai.” (Wawancara dengan Dyan Gustina pada tanggal 16 Juli 2025)

Pernyataan narasumber menunjukkan PT. Dago Wisata belum pernah melakukan tindakan wanprestasi yang dilakukan kepada jemaah, namun pihak Dago Wisata tidak mengabaikan perihal bentuk kelalaian atau wanprestasi jika terjadi. Dalam kasus kegagalan keberangkatan yang disebabkan oleh pihak Dago Wisata, mereka tetap memberangkatkan jemaah dengan tanggung jawab oleh pihak perusahaan. Dalam pembahasan ketidaksesuaian dari akomodasi, transportasi atau konsumsi, pengalaman yang dialami oleh pihak Dago Wisata pernah dialami dengan situasi diluar kendali, bentuk langkah yang dilakukan adalah kompensasi yang diberikan kepada jemaah dengan memberikan perjalanan wisata lebih yang ditanggung oleh pihak PT. Dago Wisata Internasional.

Ketiga, Penyediaan bantuan hukum. Dalam upaya memperkuat perlindungan hukum kepada jemaah umrah, PT. Dago Wisata Internasional Bandung telah mengembangkan layanan khusus melalui pembentukan Kantor Hukum Wisata Internasional (KHDI), guna menjamin jemaah ataupun orang lain yang memerlukan pendampingan hukum ketika menghadapi permasalahan, hal tersebut diketahui dari pernyataan narasumber yang menyebutkan “Kita ada nih sekarang namanya KHDI atau Kantor Hukum Dago Wisata Internasional, jadi jemaah atau orang lain perlu bantuan hukum kita ada sekarang layanannya”. (Wawancara dengan Faqih Zatnika pada tanggal 23 Juli 2025)

Keterhadiran Kantor Hukum Dago Wisata Internasional sebagaimana pada pernyataan narasumber, menunjukkan bahwa PT. Dago Wisata Internasional

Bandung menyediakan pendampingan hukum dalam perusahaannya yang secara otomatis hal tersebut berguna bagi jemaah dapat terbantuan dalam menjalani permasalahan yang terkait dengan hukum.

Perlindungan hukum ini memperlihatkan adanya kepatuhan terhadap prinsip keadilan konsumen. Penyediaan kontrak secara transparan memberikan kepastian hukum, sedangkan kompensasi menumbuhkan kepercayaan jemaah. Hal ini sesuai dengan manajemen risiko pada tahap pengukuran dan pemantauan, di mana kontrak berfungsi sebagai instrumen mitigasi risiko hukum, sedangkan KHDI menjadi mekanisme pemulihan jika terjadi sengketa.

Perlindungan keamanan kepada jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung

Perjalanan ibadah umrah tidak sekadar menjadi ekspedisi spiritual menuju Tanah Suci, melainkan juga sebuah perjalanan yang menuntut kesiapan fisik, mental, dan perlindungan keamanan yang terjamin. Dalam konteks ini, PT Dago Wisata Internasional Bandung hadir sebagai lembaga penyelenggara perjalanan ibadah yang menempatkan aspek keamanan jemaah sebagai prioritas utama. Melalui sistem pengawasan yang terintegrasi, pendampingan profesional, serta kerja sama dengan berbagai pihak terkait, perusahaan ini berupaya memastikan setiap jemaah dapat beribadah dengan tenang tanpa rasa khawatir terhadap risiko perjalanan. Proses perlindungan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab moral dan spiritual dalam menjaga keselamatan para tamu Allah sejak keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air.

Dalam implementasi perlindungan Jemaah, PT Dago Wisata memberikan beberapa layanan. *Pertama*. Pemberian edukasi keamanan Jemaah. Pemberian edukasi keamanan dilakukan oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung sebagai upaya dalam menjaga kondisi jemaah dari segala sesuatu yang dapat terjadi kepadanya, prinsip kehati-hatian perlu dilakukan bagi Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah dalam mengantisipasi kejadian yang dapat terjadi kepada jemaah, hal tersebut dilakukan oleh pihak Dago wisata Internasional Bandung dalam memberikan perlindungan keamanan dapat mencakup persiapan berbagai risiko yang dapat terjadi selama proses perjalanan, baik dalam negeri maupun nanti di luar negeri. Penjelasan tersebut dapat dilihat dari pernyataan narasumber dan dokumen sebagai berikut :

“Kita memberikan edukasi risiko keamanan selama perjalanan kepada jemaah, edukasi tersebut disampaikan ketika manasik, manasik sekarang tuh kan kita 2 hari 1 malam tuh, nah ada waktu lebih nah kita itu mengedukasi mengenai hal tersebut termasuk keamanan bagasi biar ga ditahan seperti apa gitu, itu kan merupakan edukasi ya”. (Wawancara dengan Zatnika pada tanggal 16 Juli 2025)

Dari pernyataan narasumber dapat diketahui upaya pembekalan mengenai keamanan dilakukan oleh pihak PT. Dago Wisata Internasional dalam perlindungan keamanan adalah dengan edukasi risiko kepada jemaah yang disampaikan pada saat pelaksanaan manasik umrah. Dengan menerapkan manasik dua hari satu malam, pihak Dago Wisata tidak hanya memanfaatkan untuk pembekalan ibadah secara spiritual, tetapi juga menjadi sarana sosialisasi mengenai potensi risiko keamanan yang dapat menimpa kepada jemaah dalam perjalanan yang dilakukan pada program manasik 2 hari 1 malam.

Kedua. Pemilihan akomodasi dan transportasi. Pemilihan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan ibadah umrah pada aspek akomodasi dan transportasi diperhatikan oleh pihak PT. Dago Wisata Internasional dengan fasilitas yang memadai, aman dan sesuai standar yang layak bagi para jemaah, dalam persiapan penyediaannya Dago Wisata meminta pihak subkontrak yang mengurus akomodasi dan transportasi untuk melakukan pengecekan dengan kesesuaian yang diharapkan oleh perusahaan merujuk pada layanan yang diberikan, hal tersebut ditunjukkan pada pernyataan narasumber sebagai berikut :

“Semuanya kita berdasarkan dengan kontrak yang kita buat dengan pihak-pihak subkon, kita betul ada pengecekan kalo misalkan kita pesen transportasi A tentunya kita ada konfirmasi pesanan kita ke si A, termasuk hotel, termasuk konsumsi dan lain-lain itu berupa reconfirm ya, saat sebelum berangkat dan ketika pelaksanaan nanti ada crosscheck lagi sama tim sesuai ga dengan pesanan kita terus kekurangannya kita evaluasi.” (Wawancara dengan Dyan Gustina pada tanggal 16 Juni 2025)

(Sumber : Dokumen analisa risiko PT. Dago Wisata Internasional)

3.	Proses penyediaan akomodasi	E	Ketidakcocokan roomlist dan kamar aktual kamar yang tersedia	R	Complain dari pebergang	Kepuasan Pelanggan menurun	Cek dan Double cek kesesuaian roomlist
4	Pelaksanaan Ibadah di Makkah dan Madinah	E	Ibadah Umrah dan tour Makkah dan Madinah saat cuaca ekstrim	R	Kulit kering, pecah-pecah dan dehidrasi	Tirbul Lute, linera karyawan menurun hingga tirbul kenatan	Menggunakan pelembab dan banyak minum air putih.
		E	Menggunakan kendaraan yang memenuhi persyaratan emisi gas buang	p	Jemaah Terhindar paparan emisi gas buang	Terjaga kesehatan para jemaah	Menggunakan kendaraan yang lulus uji emisi
		I	Checklist Online Pembimbing	p	Pembimbing lebih administratif	Pembimbing menjadi antusias dalam me report kegiatan dari masalah	Checklist Online sudah di lakukan pembimbing

Gambar 1.2 Analisa risiko pada proses penyediaan akomodasi dan pelaksanaan ibadah di Makkah dan Madinah

Dari pernyataan narasumber diketahui mekanisme kontrol yang dilakukan PT. Dago Wisata Internasional Bandung dengan pengecekan oleh pihak Sub kontrak pihak Dago wisata yang sudah bekerja sama, pengecekan dilakukan dengan penyedia transportasi, hotel dan konsumsi. Kemudian dalam tahap pra keberangkatan, pihak penyelenggara melakukan proses reconfirm terhadap

seluruh pesanan yang telah dibuat kepada masing-masing penyedia layanan. Setelah proses reconfirm proses selanjutnya yang dilakukan oleh pihak Dago Wisata ialah dengan cross-check di lapangan oleh tim dari Dago Wisata yang ditugaskan dengan memastikan bahwa seluruh layanan yang diterima jemaah sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati dalam kontrak dengan pihak Subkontrak. Kemudian jika terjadi ketidaksesuaian dalam proses cross-check tersebut maka akan menjadi evaluasi dan penindakan lanjut oleh pihak Dago Wisata dalam penyediaan berikutnya.

Mekanisme penyediaan akomodasi dan transportasi yang direncanakan oleh PT. Dago Wisata Internasional diperjelas kembali pada dokumen gambar 1.2 yang merupakan salah satu bentuk analisa risiko yang dimiliki oleh Dago Wisata. Pada dokumen tersebut dapat diketahui penyediaan akomodasi dalam risiko roomlist dan kamar yang tidak sesuai berisiko dalam komplain yang berujung pada kepuasan jemaah yang menurun, dengan demikian maka tindakan yang dilakukan adalah dengan cek dan double check oleh pihak subkontrak guna melihat kesesuaian yang sudah disepakati, kemudian pada aspek transportasi Dago Wisata guna menjaga jemaah terhindar dari paparan gas emisi yang dapat menyangkut kesehatannya, Dago Wisata Internasional melakukan tindakan dengan penyediaan transportasi yang sudah lulus dari gas emisi.

Ketiga. Pengawasan jemaah umrah. Pengendalian keamanan jemaah dilakukan oleh PT. Dago wisata Internasional melalui pengawasan yang terstruktur dalam memonitor setiap pergerakan dan aktivitas selama prosesi penyelenggaraan ibadah umrah berlangsung. Pengawasan dilakukan mencakup seluruh rangkaian perjalanan mulai dari tahap persiapan hingga kepulangan yang menggunakan sistem check list dan pembuatan grup koordinasi aktif yang dibuat melalui group whatsapp , hal tersebut diketahui dari pernyataan narasumber sebagai berikut : “Tentu ada kita pengawasan dari kantor kita buat checklist pemberangkatan perjalanan, misalnya grup A kita buat grup checklist perjalanannya dari sebelum sampai mereka pulang, kita memonitor terus, dengan cara apa kita berkoordinasi yaitu dengan tim kita yang disana membuat grup whatsapp, kita kan ada dua grup biasanya grup jemaah khusus dan ada grup koordinasi internal karena kita ga langsung lepas ya jemaah selama perjalanan. (Wawancara dengan Gustina pada tanggal 16 Juli 2025)”

Dari pernyataan tersebut menunjukkan langkah atau strategi pengawasan perjalanan jemaah yang dilakukan pihak Dago Wisata oleh bagian manajemen operasional yakni dengan pembuatan checklist perjalanan yang dibuat, monitor atau pengawasan yang dikerjakan yaitu dengan koordinasi dengan tim lapangan Dago Wisata dan pihak kantor Dago Wisata melalui via grup whatsapp. Karena

dalam prinsipnya tanggung jawab yang diemban salah satunya ialah dengan menjaga rute perjalanan para jemaah agar selalu terkendali dengan baik.

Keempat. Penanganan barang bawaan jemaah yang hilang. Perlindungan keamanan dalam PMA Nomor 5 Tahun 2021 menyebutkan dalam hal penanganan barang bagasi jemaah yang hilang, mengingat bahwa jemaah umrah merupakan subjek yang rawan terhadap kendala administratif, teknis, dan logistik, maka perlu adanya peran aktif dari PPIU dalam memberikan edukasi dan respons tanggap terhadap berbagai situasi keamanan, termasuk yang berkaitan dengan barang bawaan dan proses keberangkatan serta kepulangan. Langkah yang dilakukan oleh Dago Wisata cukup mencerminkan bentuk penanganan yang dilakukan kepada jemaah yang mengalami kejadian tersebut, hal tersebut dilihat dari pernyataan berikut : “Jadi pernah ada kejadian ketika jemaah sudah di edukasi barang yang boleh atau tidak, adapun sering terjadi jemaah yang kadang lupa pernah kejadian kemarin yang terbaru ada jemaah bagasinya belum sampai di Indonesia ketika jemaah landing dikarenakan ada power bank di kopernya, yang dilakukan oleh kita pertama, membuat laporan kehilangan di bandara, kedua, cek daily ke lost and found cek daily- nya itu menunggu landing pesawat yang si jemaah itu pake sebelumnya gitu. Adapun misalnya maskapainya itu ga terbang setiap hari misal tiga hari sehari, yaudah nunggu tiga hari.” (Wawancara dengan Dyan Gustina pada tanggal 16 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari PT. Dago Wisata Internasional, upaya perlindungan keamanan jemaah dilakukan melalui pendekatan preventif dan responsif. Dalam pendekatan preventif, jemaah diberikan edukasi sejak awal melalui manasik umrah mengenai barang-barang yang diperbolehkan dan yang dilarang untuk dibawa dalam bagasi pesawat, hal ini mencakup penjelasan tentang larangan membawa barang elektronik tertentu, seperti power bank, di dalam bagasi tercatat (checked baggage) karena alasan keamanan penerbangan. Edukasi yang dilakukan oleh pihak Dago Wisata bertujuan menghindari insiden atau kendala logistik yang berpotensi merugikan jemaah itu sendiri.

Aspek perlindungan keamanan preventif, seperti edukasi dan pembekalan sebelum keberangkatan, serta responsif, seperti pencarian jemaah hilang melalui koordinasi dengan muthawif, muassasah, hingga KBRI. Pendekatan ini sesuai dengan teori Rustam pada tahap pemantauan risiko, yaitu mengawasi potensi bahaya sejak awal perjalanan hingga kepulangan.

Perlindungan jiwa, kecelakaan dan kesehatan Jemaah Umrah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung

Ibadah umrah bukan hanya perjalanan spiritual, tetapi juga menuntut perlindungan jiwa, kesehatan, dan keselamatan yang menyeluruh. PT Dago Wisata Internasional Bandung berkomitmen menjaga keamanan jemaah melalui asuransi jiwa dan kecelakaan, layanan medis, serta pendampingan selama perjalanan. Upaya ini menjadi wujud tanggung jawab perusahaan dalam memastikan jemaah dapat beribadah dengan tenang dan aman hingga kembali ke tanah air.

Dalam pelayanan perlindungan, *Pertama*. PT. Dago Wisata memberikan asuransi dan petugas Kesehatan. Perlindungan jiwa, kecelakaan dan kesehatan meruntut dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Pasal 98 menjelaskan perlindungan tersebut diberikan dalam bentuk asuransi yang disediakan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Dari hal tersebut PT. Dago Wisata Internasional Bandung memberikan Perlindungan jiwa, kecelakaan dan kesehatan dalam bentuk asuransi yang dilakukan guna memberikan keamanan mengenai lingkungan sosial, geografis, dan iklim yang berbeda, yang dari aspek tersebut jemaah sangat rentan terhadap berbagai risiko kesehatan, kecelakaan hingga kemungkinan kematian.

Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui PT. Dago Wisata Internasional Bandung memberikan asuransi melalui kerja sama dengan perusahaan asuransi yakni Jasindo Syariah. Bentuk kerja sama tersebut dengan pemberian polis asuransi merupakan upaya yang dilakukan Dago Wisata guna menjamin risiko-risiko yang mungkin dialami oleh jemaah selama melaksanakan ibadah umrah. Namun pada asuransi tersebut sebagaimana yang dijelaskan oleh narasumber penyakit seperti COVID-19 tidak termasuk dalam cakupan perlindungan asuransi. Meskipun tidak diberikan dalam situasi tersebut pihak Dago Wisata menunjukkan komitmen dengan tanggung jawab menanggung biaya risiko yang timbul akibat penyakit COVID-19 yang merupakan bentuk kepedulian dari pihak penyelenggara terhadap keselamatan dan kesejahteraan jemaah.

Dari asuransi yang disediakan oleh pihak PT. Dago Wisata Internasional Bandung yang bekerja sama dengan PT. Asuransi jasindo Syariah dengan skema Asuransi Syariah Perjalanan Umrah (ASPU), yang berguna untuk memberikan perlindungan menyeluruh kepada jemaah umrah. Adapun cakupan perlindungan asuransi dalam perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan meliputi : *Pertama*, Aspek kesehatan, asuransi yang diberikan dengan penggantian biaya medis bagi jemaah yang mengalami sakit atau cedera akibat kecelakaan selama di luar negeri, dengan perawatan lanjutan di Indonesia hingga maksimal 30 hari sejak kepulangan. *Kedua*. Aspek jiwa, asuransi berisi jika jemaah meninggal dunia karena kecelakaan maupun sebab alami (non-kecelakaan) selama perjalanan umrah, asuransi

menyediakan santunan kematian, yang termasuk juga dalam pemulangan jenazah ke Indonesia hingga nilai manfaat maksimal Rp. 50.000.000. perlindungan tersebut menjamin keluarga jemaah tidak terbebani secara finansial dalam menghadapi peristiwa duka di luar negeri. *Ketiga*. Aspek kecelakaan, asuransi berisi jika jemaah yang mengalami cacat tetap akibat kecelakaan akan meminta santunan berdasarkan persentase kerugian fungsi tubuh yang tertera dalam tabel manfaat asuransi, contohnya kehilangan dua mata atau dua lengan diganti 100%, sementara kehilangan satu jari diberi kompensasi sebesar 5 % dari nilai manfaat.

Hasil dari vaksinasi yang sudah dilakukan oleh para jemaah sebelum keberangkatan akan diserahkan kepada pihak PT. Dago Wisata Internasional yang nantinya pendokumentasian dengan pengumpulan buku elektronik hasil vaksinasi dilampirkan bersama dokumen paspor jemaah. Dengan demikian perusahaan melakukan tata kelola yang menjadi tanggung jawabnya secara sistematis.

Kemudian pada dokumen analisa risiko yang dimiliki oleh pihak Dago Wisata diketahui juga PT. Dago Wisata Internasional Bandung menerapkan proses analisa risiko dalam perjalanan haji dan umrah pada aspek kesehatannya, hak tersebut tercermin dari identifikasi risiko seperti pandemi, cuaca ekstrem (panas dan dingin), serta potensi paparan penyakit (dehidrasi, meningitis, dan Covid-19) yang seluruhnya berpotensi mengganggu kelancaran dan keselamatan ibadah jemaah. Adapun langkah-langkah yang telah dilakukan dalam memitigasi risiko tersebut adalah :*Pertama*. Persiapan fisik dan edukasi jemaah, langkah yang dilakukan dengan memastikan jemaah dan pembimbing dalam keadaan prima, kemudian mengedukasi jemaah guna menyiapkan payung di cuaca panas dan menyiapkan jaket tebal dan asupan makan di cuaca dingin. *Kedua*. Penyediaan kesehatan selama pandemi, langkah yang dilakukan dengan reschedule keberangkatan dan menyediakan protokol kesehatan, kemudian melakukan swab test sebelum dan sesudah keberangkatan.

Langkah yang digunakan Dago Wisata Internasional dalam menganalisis risiko bertujuan dengan sikap reaktif terhadap kasus-kasus kesehatan yang dialami. Pembekalan pengetahuan dan kesiapan fisik yang memadai, potensi gangguan kesehatan yang dapat diminimalisir, dan pelaksanaan ibadah setiap jemaah yang tetap terjaga.

Perlindungan kesehatan yang diberikan kepada jemaah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung yaitu dengan pengurusan jemaah yang sakit ketika sebelum dan saat pelaksanaan ibadah umrah dilakukan, hal tersebut merujuk pada PMA Nomor 5 tahun 2021 pada bagian pembahasan kesehatan dimana PPIU memberikan pelayanan bagi jemaah umrah yang sakit ketika penyelenggaraan ibadah umrah dilaksanakan, dapat dilihat dari dokumen berikut:

8	Jatuh sakit	Dilokasi Arab Saudi + negara yang dikunjungi	1. Lapor ke LA 2. Muassasah 3. Penanganan di unit darurat Rumah sakit	LA
---	-------------	--	---	----

(Sumber : Dokumen kontinjensi risiko PT. Dago Wisata Internasional)

Gambar 1.3 Daftar kontinjensi risiko pada kasus jemaah sakit

Adapun tindakan jemaah sakit ketika berada di Arab Saudi, pihak Dago Wisata Internasional telah menetapkan protokol khusus bagi dalam menangani jemaah yang terkendala sakit pada kontinjensi risiko yang dilampirkan pada gambar 1.3, protokol tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :*Pertama*. Pelaporan kepada LA (Land Arrangement), tahap awal dilakukan dengan koordinasi dengan pihak kerjasama Dago Wisata yang ada di Arab Saudi atau Subkontrak Handling guna memungkinkan penanganan secara cepat melewati proses administratif maupun medis. *Kedua*. Koordinasi dengan muassasah, bertujuan untuk memudahkan dalam keterbutuhan dalam perawatan pada fasilitas kesehatan setempat. *Ketiga*. Penanganan di unit gawat darurat rumah sakit, langkah tersebut menunjukkan apabila kondisi jemaah tergolong serius, maka jemaah akan dirujuk langsung ke unit pelayanan kesehatan terdekat untuk penanganan medis intensif.

Perlindungan kesehatan dalam penyelenggaraan ibadah umrah tidak hanya mencakup upaya pencegahan penyakit dan penanganan medis selama perjalanan, tetapi juga meliputi penanganan jemaah yang wafat di luar negeri, hal tersebut dilakukan juga oleh pihak Dago Wisata Internasional dalam lampiran berikut :

14	Jemaah Meninggal	Dilokasi Arab Saudi + negara yang dikunjungi	1. Lapor ke LA 2. Lapor ke Muassasah 3. Lapor ke KJRI 4. Pembuatan surat kuasa dari keluarga untuk pemakaman	LA
----	------------------	--	---	----

(Sumber : Dokumen kontinjensi risiko PT. Dago Wisata Internasional)

Gambar 1.4 Daftar kontinjensi risiko pada kasus jemaah meninggal

Pada lampiran dokumen gambar 1.4 kontinjensi risiko yang disusun oleh pihak Dago Wisata Internasional, diketahui prosedur penanganan jemaah meninggal yang dilakukan dapat dijabarkan sebagai berikut : *Pertama*. Lapor ke LA (Land Arrangement), memiliki peran sebagai penghubung awal antara penyelenggara dengan otoritas dan fasilitas lokal, LA membantu pihak Dago Wisata dalam pengurusan jenazah dan koordinasi dengan rumah sakit otoritas setempat. *Kedua*. Lapor ke Muassasah, sebagai lembaga yang memiliki kewenangan administratif terhadap keberadaan jemaah asing di Arab Saudi, pelaporan kepada muassasah menjadi legalitas proses pemakaman dan pencatatan resmi kematian jemaah. *Ketiga*. Lapor ke KJRI (Konsulat Jenderal Republik Indonesia), Memberikan pendampingan diplomatik dan administratif, termasuk penerbitan

surat kematian resmi dan koordinasi dengan keluarga almarhum di tanah air. *Keempat*. Pembuatan surat kuasa dari keluarga, dengan proses adanya persetujuan keluarga atas pemakaman jenazah di Tanah Suci, serta menjadi dasar bagi pihak Dago Wisata dan KJRI untuk menindaklanjuti proses akhir sesuai dengan prosedur.

Rangkaian prosedur yang dilakukan oleh pihak Dago Wisata Internasional dengan kolaborasi antara LA, Muassasah, dan KJRI menunjukkan koordinasi yang efektif dalam memberikan kepastian dan kepedulian yang diberikan kepada setiap jemaah selama menggunakan produk umrah yang disediakan.

Kehadiran polis asuransi, tenaga medis, serta mekanisme darurat memperlihatkan keseriusan perusahaan dalam memberikan perlindungan kesehatan dan keselamatan jemaah. Hal ini masuk dalam kerangka pengendalian risiko menurut Rustam, di mana perusahaan menyiapkan instrumen finansial (asuransi) sekaligus sarana medis untuk meminimalisir dampak kerugian terhadap jiwa dan kesehatan jemaah.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan jemaah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung telah menerapkan aspek perlindungan sesuai dengan amanat Pasal 96 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen risiko, melalui tindakan identifikasi risiko yang dapat menimpa jemaah, pengukuran risiko pada dampak yang dapat terjadi, pemantauan risiko yang mungkin terjadi, dan pengendalian risiko ketika permasalahan terjadi. Adapun kesimpulan perlindungan yang diberikan dapat dilihat sebagai berikut :

Pertama. perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri yang dilakukan oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung dijalankan melalui penyediaan pembimbing ibadah yang kompeten, kerja sama dengan perwakilan pemerintah Indonesia di Arab Saudi, manajemen risiko dilakukan dalam perlindungan warga negara Indonesia dalam mengidentifikasi hambatan dalam proses perjalanan dalam kompetensi pendamping, potensi kehilangan dokumen dan jemaah hilang hingga tersesat di Arab Saudi. Proses pengendalian melalui prosedur penindakan melalui pencarian jemaah sesuai dengan prosedur hingga pelaporan ke KJRI, dengan demikian risiko yang berhubungan dengan keberadaan jemaah di luar negeri dapat diminimalisasi.

Kedua. perlindungan hukum dilakukan melalui penyediaan kontrak perjalanan, penyediaan kantor hukum, dan pemberian kompensasi. Prinsip manajemen risiko dalam perlindungan hukum dilakukan dalam mengidentifikasi kemungkinan wanprestasi atau ketidaksesuaian perjanjian. Risiko hukum dikendalikan dengan penyusunan kontrak, dan risiko pelayanan (ketidaksesuaian layanan) dilakukan dengan rencana melalui pemberian kompensasi kepada jemaah guna memberikan keadilan dan kepuasan jemaah.

Ketiga. perlindungan keamanan dilakukan melalui pemberian edukasi keamanan, penyiapan akomodasi dan transportasi, pengawasan perjalanan, dan penanganan barang bawaan jemaah yang hilang. Prinsip manajemen risiko dalam perlindungan keamanan dilakukan melalui identifikasi risiko keamanan seperti jemaah hilang, barang bawaan tertukar, hingga ancaman tindak kriminal menjadi dasar perusahaan dalam menyusun mekanisme pencegahan. Melalui pemantauan perjalanan dengan sistem checklist oleh operasional dan pembimbing, dengan demikian mampu memberikan rasa aman kepada jemaah sepanjang rangkaian ibadah.

Keempat. perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diwujudkan dalam bentuk penyediaan layanan kesehatan, obat-obatan, tenaga medis, serta asuransi perjalanan. Proses manajemen risiko dalam perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan dilakukan dari identifikasi potensi risiko kesehatan seperti kelelahan, penyakit menular, atau kecelakaan, lalu dilakukan pengukuran melalui pemeriksaan kesehatan awal, serta pemantauan kondisi jemaah selama perjalanan. Jika risiko terjadi, pengendalian dilakukan dengan penanganan medis langsung hingga pengurusan ketika ada jemaah yang meninggal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV. syakir Media Press.
- Afifuddin, & Sabaeni, B. A. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anggoro, H. (2023). *2023, Kementerian Agama Tangani 29 Masalah Penyelenggaraan Umrah*. *Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*, diakses pada tanggal 20 Desember 2024, dari <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/2023/>.
- Darmawi, H. (2022). *Manajemen Risiko Edisi 2*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Eva. (2024). *PPIU Harus Terapkan Manajemen Risiko yang Baik. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat*, diakses pada tanggal 12 Desember 2024, dari https://jabar.kemenag.go.id/portal/isi_berita/.
- Hamid, N. (2020). *Manajemen Haji dan Umrah*. Jakarta; Semesta Askara
- HIMPUH. (2023). *Kemenag Temukan 29 Masalah Penyelenggaraan Umrah di Tahun 2023, Ini Daftarnya.*, diakses pada tanggal 21 Desember 2024, dari <https://himpuh.or.id/blog/detail/1100/>.
- Maharani, M. U. (2022). Strategi pemasaran biro perjalanan haji dan umroh dalam meningkatkan minat calon jemaah: Studi deskriptif di Ghinasepti Tour and Travel. *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1(6), 85–106.
- Maulana, A. S. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan jemaah umrah reguler terhadap tingkat kepuasan jemaah pada penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) Noor Abika Tours, Skripsi*, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung.
- Parades, R. (2023). *Risk Monitoring: Proactively Manage Risks and Mitigate Losses. Safety Culture*. diakses pada tanggal 14 Mei 2025, dari <https://safetyculture.com/topics/risk-monitoring/>.
- Persada, L. (2023). *Pentingnya Biro Perjalanan Umroh dalam Menyelenggarakan Ibadah yang Mulia*. diakses pada tanggal 21 Desember 2024, dari <https://lintaspersada.id/pentingnya-biro-perjalanan-haji-dan-umroh-dalam-menyelenggarakan-ibadah-yang-mulia/>.
- Rustam, B. R. (2022). *Manajemen Risiko Edisi 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Soetjipto, N. (2024). *Manajemen Risiko*. Karawang: CV Saba Jaya Publisher.
- Sukayat, T. (2016). *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sulistiyawati. (2023). *Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: K Media.
- Tania, T., & Hidayat, W. (2024). Proses Pengukuran Risiko dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran di SMK Muhammadiyah 1 Kadungora. *Tamaddun : Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Keagamaan*, 25(1), 48–58.

