

Manajemen Konflik dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah: Tantangan dan Solusi Pelayanan

Mita¹, Desi Ratnasari², Serly Griya Nirwana³, Muhammad Zamzam⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, Indonesia

Corresponding Author: selviam568@gmail.com^{1*}, desy13180@gmail.com²,
sherly.griyanirwana@icloud.com³, zamzam.muhammad.zm@gmail.com⁴

Info Artikel

Received: 18 Maret 2026

Revised : 21 Maret 2026

Accepted: 14 April 2026

Published: 28 April 2026

Keywords:

Conflict Management, Hajj Services, Pilgrims, Staff Professionalism, Worship Organization.

Kata Kunci:

Manajemen Konflik, Pelayanan Haji, Jamaah Haji, Profesionalisme Petugas, Penyelenggaraan Ibadah.

Abstract

This study examines conflict management and resolution in the implementation of Hajj and Umrah pilgrimages, both domestically and internationally. Hajj, as the fifth pillar of Islam, demands spiritual, physical, mental, and financial readiness; however, in practice, various issues remain prevalent, including pilgrims' limited understanding of worship procedures, dissatisfaction with transportation, accommodation, and catering services, as well as the limited competence of staff in providing services. Conflicts also arise from misunderstandings between pilgrims and travel agents, administrative problems, schedule changes, and cultural and language differences. This research employs a qualitative approach using library research methods, where data were collected from relevant articles and scientific journals, then analyzed descriptively and qualitatively through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that various problems can be minimized through enhanced pilgrim guidance, strengthened staff professionalism, and overall service system improvements. Effective conflict handling serves as an indicator of organizational success and requires active leadership involvement in resolving issues before they escalate negatively. This research is expected to contribute to improving the quality of Hajj and Umrah pilgrimage organization in the future.

Abstrak

Penelitian ini membahas pengelolaan dan penanganan konflik dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, baik di tingkat domestik maupun internasional. Ibadah haji sebagai rukun Islam kelima menuntut kesiapan spiritual, fisik, mental, dan finansial, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti rendahnya pemahaman jamaah tentang prosedur ibadah, ketidakpuasan terhadap layanan transportasi, akomodasi, dan catering, serta keterbatasan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Konflik juga muncul akibat kesalahpahaman antara jamaah dan agen perjalanan, masalah administrasi, perubahan jadwal, serta perbedaan budaya dan bahasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kepustakaan, di mana data dikumpulkan dari artikel dan jurnal ilmiah yang relevan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai permasalahan dapat diminimalkan melalui peningkatan

pembinaan jamaah, penguatan profesionalisme petugas, dan perbaikan sistem pelayanan secara menyeluruh. Penanganan konflik yang efektif menjadi indikator keberhasilan organisasi dan memerlukan peran aktif pemimpin dalam menyelesaikan masalah sebelum berdampak negatif. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di masa mendatang.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima dan menjadi kewajiban bagi setiap Muslim yang mampu secara fisik, mental, spiritual, dan finansial. Sebagai salah satu bentuk ibadah yang bersifat universal, haji tidak hanya menuntut kesiapan individu dari segi keimanan, tetapi juga melibatkan aspek sosial, ekonomi, dan manajerial yang sangat kompleks. Di Indonesia, negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, jumlah jamaah yang berangkat menunaikan ibadah haji dan umrah terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan ini mendorong pertumbuhan industri layanan perjalanan religi dengan berbagai paket yang ditawarkan kepada masyarakat. Namun, pertumbuhan yang pesat ini sering kali tidak diimbangi dengan profesionalisme dan tata kelola yang baik, sehingga memunculkan berbagai permasalahan dalam pelaksanaannya (Nisa, 2019).

Permasalahan dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia telah menjadi perhatian serius berbagai pihak, baik pemerintah, DPR, maupun masyarakat luas. Anggota Tim Pengawas Haji DPR RI, Cucun Ahmad Syamsurijal, menyoroti sejumlah masalah mendasar seperti layanan pemondokan, keterlambatan distribusi kartu Nusuk, kesiapan Armuzna (Arafah, Muzdalifah, Mina), serta standar layanan konsumsi, transportasi, dan kesehatan (Parlementaria, 2025). Sementara itu, Anggota Komisi VIII DPR RI, Hidayat Nur Wahid, mengungkapkan bahwa permasalahan klasik seperti terpisahnya suami dan istri, ego sektoral antar syarikah, kurangnya koordinasi antara petugas di lapangan, serta keterbatasan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Arab, Indonesia, maupun Inggris masih terus terjadi (Parlementaria, 2025). Bahkan, pengurangan tim kesehatan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kesehatan terhadap jamaah (Parlementaria, 2025).

Dalam konteks kelembagaan, pemerintah Indonesia telah melakukan perubahan fundamental dengan memindahkan tanggung jawab urusan haji dan umrah dari Kementerian

Agama ke Kementerian Haji dan Umrah (Kemenhaj) yang baru dibentuk pada tahun 2025. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan ibadah haji (Suryana, 2026). Namun, masa transisi ini justru menyimpan berbagai persoalan serius, termasuk kepastian hukum, pengalihan aset dan sumber daya manusia, serta potensi kebingungan administratif dan ego sektoral yang dapat mengganggu pelayanan publik ([Inilah.com](https://inilah.com), 2026). Suryana (2026) berargumen bahwa pemerintah perlu memperhatikan tiga tantangan utama dalam pengelolaan haji, yaitu kebijakan Arab Saudi, persistensi korupsi, serta kapasitas birokrasi dan hambatan administratif.

Konflik dalam penyelenggaraan haji dan umrah dapat didefinisikan sebagai proses interaksi sosial di mana dua pihak atau lebih memiliki pendapat atau tujuan yang berbeda atau saling bertentangan (Cummings dalam Wahyudi, 2006). Perbedaan pandangan tentang tujuan, kepentingan, status, dan nilai setiap individu dalam organisasi menjadi penyebab utama terjadinya konflik, di samping masalah pembagian sumber daya yang terbatas. Dalam praktik penyelenggaraan haji dan umrah, konflik sering kali muncul akibat kesalahpahaman antara jamaah dan agen perjalanan, keterlambatan administrasi, masalah visa, perubahan jadwal penerbangan, perbedaan budaya dan bahasa, serta kurangnya koordinasi antara pembimbing, petugas, dan jamaah selama ibadah berlangsung.

Data terkini menunjukkan bahwa berbagai aduan masyarakat terkait penyelenggaraan haji dan umrah terus bermunculan. Pada periode 26–29 Januari 2026, Direktorat Jenderal Pengendalian Haji dan Umrah telah melakukan pemanggilan dan klarifikasi terhadap lima kasus aduan, termasuk ketidaksesuaian fasilitas akomodasi hotel dengan penawaran awal paket perjalanan (ANTARA, 2026). Kemenhaj mengedepankan mediasi dan musyawarah dalam setiap penanganan aduan sebagai upaya menemukan jalan terbaik bagi pihak yang berselisih. Selain itu, kasus dugaan penipuan perjalanan umrah oleh Hanania Travel yang merugikan ribuan calon jamaah menjadi sorotan publik dan mendorong pemerintah untuk memperkuat perlindungan jamaah (ANTARA, 2026). Skandal ini tidak dapat dipandang semata sebagai sengketa antara konsumen dan perusahaan, melainkan persoalan yang memerlukan keterlibatan aktif negara.

Dalam merespons berbagai permasalahan tersebut, Kementerian Haji dan Umrah telah mengambil langkah-langkah tegas, termasuk pemanggilan dan klarifikasi terhadap penyelenggara travel dan kelompok bimbingan yang menerima aduan masyarakat terkait gagalnya keberangkatan serta buruknya layanan (beritajatim.com, 2026). Investigasi difokuskan pada empat poin krusial,

yakni administrasi penyelenggaraan, kegagalan keberangkatan jemaah, layanan yang tidak terpenuhi pascapelunasan, serta penyelesaian administratif haji khusus. Kehadiran negara dalam konflik ini diharapkan dapat memberikan jaminan bahwa jemaah tidak berjalan sendiri saat menghadapi kerugian materiil maupun moril.

Penanganan konflik yang efektif menjadi salah satu indikator keberhasilan sebuah organisasi, karena kinerja yang baik mencakup berbagai aspek pelayanan, termasuk transportasi, pemondokan, katering, serta kemampuan petugas dalam melayani jemaah. Apabila konflik dikelola dengan baik, hal tersebut dapat membawa manfaat bagi organisasi dan meningkatkan layanan kepada jemaah. Sebaliknya, kegagalan dalam mengelola konflik dapat berdampak negatif pada pelayanan dan pencapaian tujuan organisasi (Dalimunthe, t.t.; Nasrudin et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk memahami berbagai masalah yang muncul dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, baik di dalam negeri maupun di luar negeri, serta mengidentifikasi cara-cara yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan berbagai konflik yang timbul. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang jelas tentang tantangan yang dihadapi dalam mengelola ibadah haji, terutama yang berkaitan dengan pelayanan kepada para jemaah. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak-pihak yang terlibat untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan ibadah haji di masa mendatang, sejalan dengan tuntutan reformasi tata kelola haji yang semakin mendesak (Fahham, 2015; Suryana, 2026).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah pada kajian mendalam terhadap berbagai literatur yang membahas pengelolaan dan penanganan konflik dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, baik di tingkat domestik maupun internasional. Penelitian kepustakaan memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi teori, temuan empiris, dan kebijakan yang telah terdokumentasi secara komprehensif tanpa harus melakukan observasi lapangan secara langsung.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari artikel-artikel jurnal ilmiah terakreditasi, buku-buku akademik, serta prosiding seminar yang relevan dengan topik manajemen konflik, pelayanan jemaah, dan penyelenggaraan

haji. Data sekunder bersumber dari laporan resmi Kementerian Haji dan Umrah, peraturan perundang-undangan, berita dari media massa kredibel, serta dokumen kebijakan terkait perlindungan jamaah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, di mana peneliti mengidentifikasi, memilih, dan mengkaji secara sistematis literatur-literatur yang dipublikasikan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir (2015–2026) agar sesuai dengan dinamika kebijakan dan permasalahan terkini di Indonesia. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian literatur meliputi "manajemen konflik haji", "pelayanan jamaah haji", "sengketa travel umrah", dan "penyelenggaraan ibadah haji".

Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Proses analisis mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan merangkum informasi pokok yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data disusun dalam bentuk uraian naratif yang sistematis untuk memudahkan interpretasi dan penarikan makna. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengonfirmasi informasi dari berbagai literatur yang berbeda. Langkah ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah mengenai berbagai permasalahan serta solusi dalam pengelolaan konflik pada perjalanan ibadah haji dan umrah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Permasalahan Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Indonesia

Penelitian ini menemukan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai permasalahan yang bersifat sistemik dan berulang dari tahun ke tahun. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Fahham (2015) yang mengidentifikasi bahwa masalah-masalah dalam penyelenggaraan haji mencakup aspek administrasi, registrasi, kuota, penetapan biaya, pembayaran dam, hingga pembinaan jamaah. Lebih dari satu dekade kemudian, permasalahan serupa masih terus muncul, menunjukkan bahwa upaya perbaikan yang telah dilakukan belum cukup untuk mengatasi akar masalah secara fundamental.

Suryana (2026) mengidentifikasi tiga tantangan utama dalam pengelolaan haji Indonesia, yaitu kebijakan Arab Saudi, persistensi korupsi, serta kapasitas birokrasi dan hambatan administratif. Ketiga tantangan ini saling terkait dan membentuk lingkaran masalah yang sulit

diputus tanpa reformasi sistemik yang komprehensif. Suryana (2026) menekankan bahwa meskipun Kementerian Haji dan Umrah telah berjanji untuk mengatasi dua tantangan pertama, persoalan kapasitas birokrasi dan hambatan administratif memerlukan perhatian lebih lanjut karena menyangkut kemampuan fundamental institusi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Data dari berbagai sumber mengonfirmasi bahwa permasalahan klasik seperti pemondokan yang tidak layak, keterlambatan transportasi, katering yang tidak sesuai standar, serta kurangnya koordinasi antara petugas dan jamaah masih terus terjadi. Anggota Komisi VIII DPR RI, Ashari Tambunan, menilai bahwa selama ini pengelolaan haji kerap menghadapi persoalan berulang setiap tahunnya, mulai dari masalah akomodasi, keterlambatan transportasi, pembimbingan manasik yang belum merata, hingga antrean panjang haji reguler (ANTARA, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa perubahan kelembagaan semata belum cukup jika tidak diikuti dengan perubahan pola kerja dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

B. Analisis Permasalahan Layanan dan Konflik dalam Penyelenggaraan Haji

1. Masalah Akomodasi, Konsumsi, dan Transportasi

Berdasarkan temuan Tim Pengawas (Timwas) Haji DPR RI tahun 2025, terdapat permasalahan serius dalam tiga aspek pelayanan utama: akomodasi, konsumsi, dan transportasi. Dalam aspek akomodasi, Timwas mencatat banyak jamaah yang tidak mendapatkan hak akomodasi sebagaimana mestinya, bahkan sejumlah jamaah harus bermalam di musala atau menumpang di hotel lain (Kompas, 2025). Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kontrak layanan yang telah disepakati dengan realitas di lapangan, yang menjadi sumber utama ketidakpuasan dan konflik antara jamaah dengan penyelenggara.

Dalam aspek konsumsi, Timwas DPR menemukan bahwa sebagian besar makanan yang disajikan tidak sesuai dengan standar kontrak dan melanggar keputusan Panitia Kerja (Panja) Haji Komisi VIII DPR (Kompas, 2025). Anggota DPR Sri Wulan menekankan bahwa masalah katering menjadi perhatian serius karena makanan yang disediakan kerap kali telat sampai ke jamaah, bahkan beberapa kali tidak layak konsumsi (Nasdem DPR RI, 2025). Permasalahan ini tidak hanya berdimensi administratif, tetapi juga menyangkut kesehatan dan kenyamanan jamaah dalam menjalankan ibadah.

Dalam aspek transportasi, Timwas menemukan adanya keterlambatan layanan,

khususnya pada fase perjalanan Arafah-Muzdalifah-Mina (Armuzna) (Kompas, 2025). Suryana (2026) juga mencatat bahwa mobilisasi jamaah yang tidak efisien selama puncak musim haji memaksa banyak jamaah berjalan kaki dalam jarak jauh dari Muzdalifah ke Mina. Bahkan, dalam beberapa kasus, anggota keluarga tiba di Arab Saudi secara terpisah karena ditangani oleh penyedia layanan yang berbeda. Kondisi ini memperburuk pengalaman ibadah jamaah dan berpotensi menimbulkan konflik horizontal di antara sesama jamaah akibat stres dan kelelahan.

Survei kepuasan haji menunjukkan bahwa skor layanan hotel mengalami penurunan sangat signifikan, yaitu -4,47 poin. Penurunan ini mengindikasikan bahwa kualitas akomodasi yang diterima jamaah semakin memburuk dari tahun ke tahun, meskipun biaya penyelenggaraan haji cenderung stabil atau bahkan meningkat. Ketidaksesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan kualitas layanan yang diterima menjadi pemicu utama konflik antara jamaah dengan penyelenggara.

2. Masalah Pembinaan dan Pemahaman Jamaah

Penelitian ini menemukan bahwa rendahnya pemahaman jamaah tentang prosedur dan tata cara ibadah haji merupakan salah satu faktor signifikan yang berkontribusi terhadap timbulnya konflik. Kurangnya pembinaan yang memadai sebelum keberangkatan mengakibatkan jamaah tidak siap menghadapi berbagai situasi di Tanah Suci, baik dari segi spiritual, fisik, maupun administratif.

Fahham (2015) telah mengidentifikasi bahwa pembinaan jamaah dalam melaksanakan ritual haji merupakan salah satu masalah yang perlu ditangani oleh pemerintah. Namun, hingga saat ini, kualitas pembimbingan manasik masih belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Ashari Tambunan menilai bahwa pembimbingan manasik yang belum merata menjadi salah satu persoalan klasik yang terus berulang setiap tahunnya (ANTARA, 2025).

Rendahnya pemahaman jamaah ini berdampak pada ketidakmampuan mereka dalam mengantisipasi dan menyelesaikan masalah secara mandiri, sehingga setiap kendala kecil cenderung berkembang menjadi konflik yang lebih besar. Ketergantungan yang tinggi pada petugas, ditambah dengan keterbatasan jumlah dan kompetensi petugas, menciptakan situasi yang rentan terhadap kesalahpahaman dan ketegangan.

3. Masalah Profesionalisme dan Kompetensi Petugas

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu akar masalah dalam penyelenggaraan haji. Timwas DPR menemukan adanya petugas haji yang tidak bekerja optimal, kurang kompeten, dan tidak bisa memberi pelayanan maksimal kepada jemaah di bidang akomodasi, konsumsi, transportasi, dan kesehatan (Hukumonline, 2025).

Masalah profesionalisme petugas ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kurangnya kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Arab, bahasa Inggris, maupun bahasa Indonesia, hingga minimnya pemahaman tentang prosedur penanganan darurat dan penyelesaian konflik. Suryana (2026) menekankan bahwa kapasitas birokrasi dan hambatan administratif merupakan tantangan besar yang dihadapi Kementerian Haji dan Umrah dalam meningkatkan pelayanan haji.

Ketidakmampuan petugas dalam menangani keluhan dan permasalahan jemaah secara cepat dan tepat mengakibatkan eskalasi konflik yang seharusnya dapat dicegah. Jemaah yang merasa tidak didengarkan atau tidak mendapatkan solusi dari petugas cenderung melampiaskan kekecewaan melalui saluran yang lebih publik, seperti media sosial, yang sering kali justru memperkeruh situasi tanpa memberikan solusi substantif.

C. Analisis Konflik dalam Penyelenggaraan Umrah dan Kasus Penipuan Travel

1. Skema Penipuan Berkedok Perjalanan Ibadah

Penelitian ini mengungkap bahwa kasus penipuan perjalanan umrah merupakan salah satu bentuk konflik paling serius dalam industri perjalanan religi di Indonesia. Dalam hampir satu dekade terakhir, berbagai kasus besar bermunculan dengan pola yang nyaris serupa: masyarakat dijanjikan paket umrah dengan harga jauh di bawah tarif normal, disuguhi promosi besar-besaran yang menampilkan citra perusahaan profesional, hingga diyakinkan melalui keterlibatan figur publik dan influencer yang dianggap kredibel (Kompas, 2026).

Kasus First Travel pada tahun 2017 menjadi contoh paling mencengangkan dari fenomena ini. Biro perjalanan PT First Anugrah Karya Wisata menawarkan paket umrah dengan harga Rp 14,3 juta hingga Rp 15 juta, ketika biaya umrah normal berada di kisaran Rp 20 juta hingga Rp 25 juta (Kompas, 2026). Promosi dilakukan secara masif melalui media sosial, seminar, kantor cabang di berbagai daerah, hingga menggandeng figur publik. Usut punya usut, First Travel menerapkan skema Ponzi, di mana dana calon jemaah baru

digunakan untuk memberangkatkan umrah jemaah lama. Biro perjalanan ini menipu sekitar 72.000 jemaah dengan kerugian mencapai Rp 905 miliar.

Kasus serupa terulang dengan Hanania Travel pada tahun 2026. Hanania Travel gagal memberangkatkan sejumlah jemaah yang telah menyetorkan biaya perjalanan umrah (Kompas, 2026). Polda Metro Jaya mencatat sudah ada 687 orang yang melapor sebagai korban kasus dugaan penipuan umrah PT Khazanah Tamma Internasional atau Hanania Group (ANTARA, 2026). Sebanyak 85 mitra dari Hanania Group melaporkan dugaan penipuan terkait gagalnya keberangkatan ribuan jemaah umrah dengan kerugian mencapai Rp 20 miliar (ANTARA, 2026).

2. Faktor Penyebab Terulangnya Kasus Penipuan

Berulangnya kasus penipuan travel umrah menimbulkan pertanyaan kritis di tengah semakin luasnya akses informasi dan peringatan dari pemerintah. Anggota Komisi VIII DPR RI Dini Rahmania menilai bahwa kasus penipuan perjalanan umrah tidak terlepas dari promosi yang dijalankan biro travel tidak bertanggung jawab. Namun, masyarakat tetap perlu berhati-hati karena promosi besar bahkan yang memanfaatkan influencer sekalipun tidak menjamin keamanannya (Kompas, 2026). "Kalau kita melihat kasus First Travel dan sekarang Hanania Travel, ada satu kesamaan yang perlu menjadi perhatian. Banyak calon jemaah merasa yakin karena melihat promosi yang besar," kata Dini (Kompas, 2026).

Faktor lain yang menyebabkan terulangnya kasus serupa adalah lemahnya pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Sejumlah influencer yang tercatat pernah mempromosikan Hanania Travel, termasuk Dara Arafah, Awkarin, Thariq Halilintar dan Aaliyah Massaid, hingga Praz Teguh, pada akhirnya diperiksa oleh Polda Metro Jaya (Kompas, 2026). Keterlibatan figur publik dalam promosi travel umrah menciptakan ilusi kredibilitas yang membuat masyarakat lengah terhadap risiko yang sebenarnya.

Dari perspektif hukum, akad antara agen travel dan jemaah menempatkan jemaah sebagai konsumen jasa yang berhak atas perlindungan hukum (Hukumonline, 2026). Pasal 94 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menegaskan bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) wajib memberangkatkan, memberikan pelayanan, dan memulangkan jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis. Namun, implementasi ketentuan ini masih menghadapi berbagai kendala,

terutama dalam hal penegakan hukum dan pengembalian dana jamaah yang menjadi korban.

Kasus First Travel memicu polemik panjang karena aset yang disita negara tidak secara otomatis dikembalikan kepada para korban (Kompas, 2026). Mardiansyah et al. (2025) menganalisis bahwa penyelesaian sengketa antara penyedia jasa tour travel haji dan umrah dengan konsumen memerlukan pendekatan hukum ekonomi syariah yang lebih komprehensif, mengingat kompleksitas hubungan kontraktual dan dimensi keagamaan yang melekat pada ibadah haji dan umrah.

3. Dampak Konflik terhadap Jamaah dan Industri

Konflik yang timbul dari kasus penipuan travel umrah memiliki dampak yang sangat luas, tidak hanya bagi korban langsung tetapi juga bagi industri perjalanan religi secara keseluruhan. Ribuan calon jamaah yang telah menyisihkan tabungan bertahun-tahun untuk beribadah justru menjadi korban (Kompas, 2026). Dampak psikologis, finansial, dan spiritual yang dialami korban sangat berat, mengingat ibadah haji dan umrah merupakan puncak perjalanan spiritual yang telah dinanti-nantikan selama bertahun-tahun.

Kasus Hanania Travel menunjukkan bahwa dampak konflik meluas hingga ke ranah pidana pencucian uang (TPPU). Polda Metro Jaya menangani kasus ini dengan dugaan tindak pidana penipuan, penggelapan, hingga tindak pidana pencucian uang (ANTARA, 2026). Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Metro Jaya menegaskan siap mengusut tuntas aliran dana kasus dugaan penipuan investasi dan perjalanan umrah yang dilakukan oleh PT Hasanah Tamma Internasional atau Hananiya Group (ANTARA, 2026).

Konflik yang tidak terselesaikan dengan baik juga berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap industri perjalanan religi secara keseluruhan. Hal ini menciptakan lingkaran setan di mana travel yang bonafid harus bersaing dengan travel abal-abal yang menawarkan harga tidak realistis, sementara masyarakat kesulitan membedakan mana yang terpercaya dan mana yang tidak.

D. Analisis Kebijakan dan Reformasi Kelembagaan

1. Pembentukan Kementerian Haji dan Umrah

Sebagai respons terhadap berbagai permasalahan yang terus berulang, pemerintah Indonesia melakukan perubahan fundamental dengan memindahkan tanggung jawab urusan haji dan umrah dari Kementerian Agama ke Kementerian Haji dan Umrah (Kemenhaj) yang baru dibentuk pada tahun 2025. Perubahan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 14

Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (RRI, 2025).

Empat poin perubahan utama dalam regulasi ini meliputi: (1) pembentukan Kementerian Haji dan Umrah sebagai pengganti Badan Pengelola Haji; (2) layanan satu atap (*one stop service*) untuk memangkas birokrasi yang selama ini berlapis; (3) pengalihan seluruh infrastruktur serta sumber daya manusia terkait ke kementerian baru; dan (4) aturan yang lebih komprehensif dengan total 16 bab dan 130 pasal (RRI, 2025).

Ashari Tambunan mengingatkan bahwa pembentukan Kementerian Haji dan Umrah tidak boleh sekadar perubahan nomenklatur kelembagaan, melainkan harus menghadirkan reformasi sistemik dalam penyelenggaraan ibadah haji (ANTARA, 2025). Menurut Ashari, reformasi sistemik itu meliputi perbaikan yang signifikan terhadap tata kelola, transparansi, dan pelayanan agar jamaah dapat memperoleh pelayanan haji yang lebih baik. Ia menekankan perlunya manajemen berbasis data yang akurat, integritas pejabat, serta inovasi dalam pelayanan jamaah.

Namun, kritik tajam dilayangkan oleh Komisi VIII DPR RI terhadap pola kerja Kemenhaj yang dinilai masih sama dengan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) Kementerian Agama. Ketua Komisi VIII DPR RI Marwan Dasopang menilai cara kerja Kemenhaj belum menunjukkan semangat perubahan yang signifikan (Detik, 2025). "Kami melihat cara menyajikan ini tidak ada perubahan, masih tetap dengan Dirjen PHU cara menyajikannya. Polanya masih sama," kata Marwan dalam rapat kerja bersama Kemenhaj.

2. Tantangan Masa Transisi

Masa transisi dari Kementerian Agama ke Kementerian Haji dan Umrah menyimpan berbagai tantangan serius. Suryana (2026) mengidentifikasi bahwa kapasitas birokrasi dan hambatan administratif memerlukan perhatian lebih lanjut karena menyangkut kemampuan fundamental institusi dalam memberikan pelayanan. Kesalahan kecil dalam pendataan, visa, penerbangan, akomodasi, atau kesehatan jamaah bisa berdampak besar di lapangan (Inilah, 2026). Karena itu, masa transisi menjadi fase paling rawan bagi kualitas pelayanan haji 2026.

Komisi VIII DPR menyoroti tiga tantangan krusial yang perlu diantisipasi selama fase transisi persiapan dan pelaksanaan Haji 2026, yaitu: tantangan waktu dan tekanan

operasional, tantangan kelembagaan dan SDM, serta tantangan logistik dan alih kelola aset (Media Indonesia, 2026). Pengalihan aset dan personel dari Kementerian Agama ke Kementerian Haji dan Umrah memerlukan koordinasi yang sangat ketat untuk memastikan tidak ada layanan yang terganggu selama proses transisi.

Marwan Dasopang juga menyoroti proses seleksi penyediaan transportasi udara yang dinilai belum transparan, serta penurunan biaya haji yang baru mencapai Rp 1 juta dan dinilai belum cukup signifikan (Detik, 2025). Ia bahkan menyinggung adanya potensi 'bancakan' atau penyimpangan anggaran jika efisiensi tidak dilakukan secara maksimal. Kritik ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap pengelolaan haji masih rendah dan memerlukan langkah-langkah konkret untuk membangun kembali kepercayaan tersebut.

3. Upaya Penanganan Konflik dan Perlindungan Jamaah

Kementerian Haji dan Umrah telah mengambil berbagai langkah untuk menangani konflik dan melindungi hak-hak jamaah. Direktorat Jenderal Pengendalian Haji dan Umrah melakukan pemanggilan dan klarifikasi terhadap sejumlah aduan masyarakat terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pada periode 12–15 Januari 2026 (MUI, 2026). Direktur Jenderal Pengendalian Haji dan Umrah Harun Al Rasyid menyatakan bahwa langkah ini merupakan bagian dari komitmen negara dalam melindungi hak-hak jamaah serta memperkuat tata kelola penyelenggaraan haji dan umrah yang adil dan akuntabel (MUI, 2026).

Aduan yang ditangani secara umum berkaitan dengan proses penetapan dan administrasi penyelenggaraan haji, gagalnya keberangkatan jamaah haji khusus dan umrah, tidak terpenuhinya layanan perjalanan umrah setelah pelunasan biaya, serta permohonan penyelesaian administratif haji khusus (ANTARA, 2026). Para pihak yang dipanggil antara lain unsur Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), serta Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Kemenhaj mengedepankan pendekatan mediasi dan musyawarah dalam setiap penanganan aduan sebagai upaya menemukan jalan terbaik bagi pihak yang berselisih (ANTARA, 2026). Pada 29 Januari 2026, Direktorat Jenderal Pengendalian Haji dan Umrah memfasilitasi proses mediasi atas aduan jamaah umrah terhadap salah satu PPIU terkait ketidaksesuaian fasilitas akomodasi hotel dengan penawaran awal paket perjalanan (ANTARA, 2026). "Melalui proses mediasi yang dilaksanakan secara terbuka dan

berimbang, kedua belah pihak akhirnya mencapai kesepakatan bersama," kata Harun (ANTARA, 2026).

Namun, apabila penyelesaian melalui mediasi tidak tercapai, Kemenhaj akan menindaklanjuti melalui mekanisme pengawasan dan langkah administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (ANTARA, 2026). Dalam kasus KBIHU yang menolak mengembalikan dana dam nonprosedural yang ditarik dari jemaah haji, Kemenhaj mengancam akan mencabut izin KBIHU tersebut (Kompas, 2026). Direktur Jenderal Pengendalian Haji dan Umrah Harun Al Rasyid menegaskan, "Selain teguran kemudian kita pertimbangkan izin KBIHU-nya kita cabut, ini akan menjadi pembelajaran juga bagi yang lain" (Kompas, 2026).

Kemenhaj juga mengoptimalkan penggunaan kanal Kawal Haji sebagai pusat pengaduan resmi bagi jamaah, keluarga, maupun masyarakat umum untuk melaporkan berbagai dinamika pelayanan di Tanah Suci (ANTARA, 2026). Juru Bicara Kemenhaj Ichsan Marsha menjelaskan bahwa keberadaan kanal tersebut sangat krusial untuk menampung keluhan yang selama ini sering kali tumpah di media sosial tanpa penanganan yang jelas (ANTARA, 2026). Dengan optimalisasi Kawal Haji, Kemenhaj menargetkan penyelenggaraan haji 2026 yang lebih tenang dan terukur, di mana setiap masalah teknis dapat diselesaikan secara internal dan profesional, menjaga kekhusyukan ibadah para tamu Allah (ANTARA, 2026).

E. Analisis Kesenjangan antara Regulasi dan Implementasi

Penelitian ini menemukan adanya kesenjangan yang signifikan antara kerangka regulasi yang telah disusun dengan implementasi di lapangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, serta perubahannya melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025, telah menyediakan kerangka hukum yang cukup komprehensif untuk melindungi hak-hak jamaah dan memastikan kualitas pelayanan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa berbagai ketentuan tersebut belum sepenuhnya terimplementasi dengan baik.

Fahham (2015) telah mengidentifikasi berbagai masalah administratif yang perlu ditangani pemerintah, termasuk registrasi dan kuota jamaah haji, penetapan biaya haji, pembayaran dam, serta pembinaan jamaah dalam melaksanakan ritual haji. Hampir sepuluh tahun kemudian, permasalahan serupa masih terus muncul, mengindikasikan bahwa akar

masalah tidak hanya terletak pada ketiadaan regulasi, tetapi pada lemahnya kapasitas implementasi dan pengawasan.

Suryana (2026) berargumen bahwa pemerintah perlu memperhatikan tiga tantangan utama dalam pengelolaan haji: kebijakan Arab Saudi, persistensi korupsi, serta kapasitas birokrasi dan hambatan administratif. Ketiga tantangan ini saling terkait dan memerlukan pendekatan yang terintegrasi untuk mengatasinya. Kebijakan Arab Saudi yang terus berubah menuntut fleksibilitas dan kemampuan adaptasi yang tinggi dari penyelenggara haji Indonesia. Persistensi korupsi memerlukan pengawasan yang ketat dan penegakan hukum yang tegas. Sementara kapasitas birokrasi dan hambatan administratif memerlukan reformasi internal yang mendalam.

Wakil Menteri Haji dan Umrah Dahnil Anzar Simanjuntak menegaskan bahwa reformasi yang paling penting adalah membersihkan tata kelola haji dari praktik rente yang menjadikan jemaah sebagai objek keuntungan dan komoditas (Disway, 2026). Menurutnya, pemerintah membutuhkan ekosistem yang transparan untuk membenahi ibadah haji semakin baik tahun ke tahun. Pernyataan ini mengindikasikan adanya kesadaran politik untuk melakukan reformasi, namun implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan struktural dan kultural.

F. Implikasi Teoritis dan Praktis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen konflik dalam konteks organisasi pelayanan publik berbasis keagamaan. Berbeda dengan organisasi pada umumnya, penyelenggaraan haji dan umrah melibatkan dimensi spiritual yang sangat kuat, di mana jamaah tidak hanya menuntut pelayanan yang profesional tetapi juga pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai keagamaan. Hal ini menciptakan dinamika konflik yang unik, di mana ketidakpuasan terhadap pelayanan sering kali dikaitkan dengan terganggunya kekhusyukan ibadah.

Temuan penelitian ini juga memperkaya pemahaman tentang konflik dalam rantai pasok layanan internasional yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dari berbagai negara. Penyelenggaraan haji melibatkan koordinasi antara pemerintah Indonesia, pemerintah Arab Saudi, perusahaan penyedia layanan lokal (syarikah), KBIHU, PPIU, dan berbagai pihak lainnya. Kompleksitas koordinasi ini menjadi sumber potensial konflik yang memerlukan pendekatan manajemen konflik yang multidimensi.

Secara praktis, penelitian ini memberikan sejumlah rekomendasi bagi para pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan haji dan umrah:

Pertama, peningkatan pembinaan dan edukasi jamaah perlu menjadi prioritas. Jamaah yang memahami prosedur dan tata cara ibadah dengan baik cenderung lebih siap menghadapi berbagai situasi dan lebih mampu menyelesaikan masalah secara mandiri. Pembinaan manasik yang berkualitas dan merata di seluruh wilayah Indonesia menjadi kunci untuk mengurangi ketergantungan jamaah pada petugas dan mencegah konflik yang tidak perlu.

Kedua, peningkatan profesionalisme petugas melalui pelatihan yang berkelanjutan, terutama dalam hal komunikasi antarbudaya, penanganan darurat, dan resolusi konflik. Petugas yang kompeten tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang baik tetapi juga mampu mencegah eskalasi konflik dengan menangani keluhan jamaah secara cepat dan tepat.

Ketiga, penguatan sistem pengawasan dan penegakan hukum terhadap PPIU dan KBIHU yang bermasalah. Kasus First Travel dan Hanania Travel menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan dan penegakan hukum memungkinkan praktik penipuan berlangsung dalam skala besar dan merugikan ribuan jamaah. Pengawasan yang ketat, sanksi yang tegas, dan mekanisme pengembalian dana yang jelas bagi korban menjadi sangat penting.

Keempat, peningkatan transparansi dalam pengelolaan anggaran dan penetapan biaya haji. Kritik DPR terhadap kurangnya transparansi dalam seleksi penyedia layanan dan penetapan biaya haji menunjukkan bahwa kepercayaan publik masih rendah. Transparansi yang lebih baik akan meningkatkan akuntabilitas dan mengurangi potensi penyimpangan.

Kelima, penguatan koordinasi antara berbagai pemangku kepentingan, baik di tingkat nasional maupun internasional. Penyelenggaraan haji yang sukses memerlukan koordinasi yang erat antara Kemenhaj, Kementerian Luar Negeri, Kementerian Kesehatan, pemerintah Arab Saudi, dan berbagai pihak lainnya.

Berdasarkan seluruh temuan dan analisis di atas, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan dan penanganan konflik dalam penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Masalah-masalah klasik seperti akomodasi yang tidak layak, katering yang tidak sesuai standar, transportasi yang terlambat, serta kurangnya profesionalisme petugas masih terus berulang dari tahun ke tahun. Kasus penipuan travel umrah seperti First Travel dan Hanania Travel menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan dan penegakan hukum memungkinkan praktik-praktik yang merugikan jamaah berlangsung dalam skala besar.

Pembentukan Kementerian Haji dan Umrah merupakan langkah reformasi kelembagaan yang penting, namun perubahan nomenklatur semata tidak cukup untuk mengatasi akar masalah. Diperlukan reformasi sistemik yang mencakup perbaikan tata kelola, peningkatan transparansi, penguatan kapasitas birokrasi, serta komitmen yang kuat untuk memberantas korupsi dan praktik-praktik rente lainnya.

Penanganan konflik yang efektif memerlukan pendekatan yang komprehensif, mulai dari pencegahan melalui pembinaan jamaah dan peningkatan profesionalisme petugas, hingga penyelesaian melalui mediasi dan penegakan hukum. Kanal pengaduan seperti Kawal Haji perlu dioptimalkan sebagai sarana bagi jamaah untuk menyampaikan keluhan secara cepat dan terstruktur, sehingga konflik dapat ditangani sebelum berkembang menjadi lebih besar.

Kehadiran negara dalam penanganan konflik haji dan umrah sangat krusial untuk memastikan bahwa jamaah tidak berjalan sendiri saat menghadapi kerugian materiil maupun moril. Sebagaimana ditegaskan oleh Harun Al Rasyid, "Negara hadir untuk memastikan jamaah mendapatkan haknya. Kami mengedepankan perlindungan jamaah, sekaligus memberikan ruang mediasi agar penyelesaian dapat dilakukan secara proporsional" (MUI, 2026).

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi para pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan ibadah haji dan umrah di masa mendatang. Dengan terciptanya kerja sama yang solid antara penyelenggara, petugas, dan jamaah, serta komitmen yang kuat untuk melakukan reformasi sistemik, pelaksanaan haji dan umrah di masa yang akan datang diharapkan dapat lebih efektif dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam dan harapan jamaah.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan yang bersifat kompleks dan berulang dari tahun ke tahun. Masalah-masalah tersebut mencakup rendahnya pemahaman jamaah tentang prosedur ibadah, ketidakpuasan terhadap layanan akomodasi, konsumsi, dan transportasi, serta keterbatasan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Kasus penipuan travel umrah seperti First Travel dan Hanania Travel menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan dan penegakan hukum memungkinkan praktik merugikan jamaah berlangsung dalam skala besar, dengan kerugian

mencapai ratusan miliar rupiah dan menimpa ribuan calon jamaah.

Pembentukan Kementerian Haji dan Umrah merupakan langkah reformasi kelembagaan yang penting, namun perubahan nomenklatur semata tidak cukup untuk mengatasi akar masalah. Diperlukan reformasi sistemik yang mencakup perbaikan tata kelola, peningkatan transparansi, penguatan kapasitas birokrasi, serta komitmen kuat untuk memberantas korupsi dan praktik rente. Penanganan konflik yang efektif memerlukan pendekatan komprehensif, mulai dari pencegahan melalui pembinaan jamaah dan peningkatan profesionalisme petugas, hingga penyelesaian melalui mediasi dan penegakan hukum. Kehadiran negara dalam penanganan konflik haji dan umrah sangat krusial untuk memastikan jamaah mendapatkan hak-haknya. Dengan terciptanya kerja sama solid antara penyelenggara, petugas, dan jamaah, serta reformasi sistemik yang berkelanjutan, pelaksanaan haji dan umrah di masa mendatang diharapkan lebih efektif, memberikan pelayanan sesuai syariat Islam dan harapan jamaah, serta mewujudkan ibadah yang khushyuk dan bermakna.

DAFTAR PUSTAKA

- ANTARA. (2025, August 26). Anggota DPR ingatkan Kementerian Haji harus bawa reformasi sistemik. *ANTARA News*. <https://www.antaranews.com>, diakses 10 Februari 2026.
- ANTARA. (2026, February 2). Kemenhaj kedepankan mediasi dalam setiap penanganan aduan jamaah. *ANTARA News*. <https://www.antaranews.com/berita/5390462/kemenhaj-kedepankan-mediase-dalam-setiap-penanganan-aduan-jamaah>, diakses 13 Februari 2026.
- ANTARA. (2026, January 17). Kemenhaj optimalkan kanal Kawal Haji, tampung pengaduan jamaah. *ANTARA News*. <https://www.antaranews.com/berita/5356738/kemenhaj-optimalkan-kanal-kawal-haji-tampung-pengaduan-jamaah>, diakses 12 Februari 2026.
- beritajatim.com. (2026, January 16). Kemenhaj panggil KBIHU hingga travel umrah nakal demi lindungi hak jamaah haji 2026. *beritajatim.com*. <https://beritajatim.com>, diakses 10 Februari 2026.
- Bima, D. D. (2025). *Manajemen strategi dalam pelayanan calon jamaah haji dan umrah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Ikhwah Kota Bandar Lampung* [Skripsi, UIN Raden Intan Lampung]. Repository UIN Raden Intan Lampung.
- Dalimunthe, S. F. (t.t.). *Manajemen konflik dalam organisasi*. Universitas Negeri Medan.
- Detik. (2025, July 24). Temukan masalah serius dalam penyelenggaraan haji 2025, DPR RI bentuk Pansus Haji. *detikHikmah*. <https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-8026963/temukan-masalah-serius-dalam-penyelenggaraan-haji-2025-dpr-ri-bentuk-pansus-haji>, diakses 10 Februari 2026.
- Detik. (2025, October 27). Komisi VIII DPR kritik kerja Kemenhaj seperti Ditjen PHU: Tak ada perubahan. *detikNews*. <https://www.detik.com>, diakses 10 Februari 2026.

- Detik. (2025, October 28). Sederet kritik Komisi VIII DPR ke Kemenhaj: Sama dengan Ditjen PHU. *detikHikmah*. <https://www.detik.com>, diakses 10 Februari 2026.
- Disway. (2026, June 12). Kemenhaj berjanji berantas kartel haji. *Disway.id*. <https://www.disway.id>, diakses 14 Juni 2026.
- Fahham, A. M. (2015). Penyelenggaraan ibadah haji: Masalah dan penanganannya. *Kajian*, 20(3), 201–218.
- Hukumonline. (2025, July 25). Tujuh catatan Timwas DPR untuk penyelenggaraan haji 2025. *Hukumonline*. <https://www.hukumonline.com>, diakses 10 Februari 2026.
- Hukumonline. (2026, January 14). Status hukum jemaah umrah di UU PK, hak yang sering terabaikan saat travel wanprestasi. *Hukumonline*. <https://www.hukumonline.com>, diakses 10 Februari 2026.
- [Inilah.com](https://www.inilah.com). (2026, May 30). Evaluasi haji di masa transisi: Kementerian baru, masalah lama. *Inilah.com*. <https://www.inilah.com>, diakses 10 Juni 2026.
- Kompas. (2025, July 24). Timwas DPR ungkap carut-marut penyelenggaraan haji 2025. *Kompas.com*. <https://nasional.kompas.com/read/2025/07/24/14244471/timwas-dpr-ungkap-carut-marut-penyelenggaraan-haji-2025>, diakses 10 Februari 2026.
- Kompas. (2026, June 12). Ada KBIHU tolak kembalikan dana dam nonprosedural jemaah, izinnya terancam dicabut. *Kompas.com*. <https://www.kompas.com>, diakses 14 Juni 2026.
- Kompas. (2026, June 15). Berkaca kasus Hanania Travel, mengapa banyak masyarakat mudah tertipu? *Kompas.com*. <https://www.kompas.com>, diakses 16 Juni 2026.
- Kompas. (2026, June 15). Deretan kasus penipuan umrah: Dari First Travel hingga Hanania. *Kompas.com*. <https://www.kompas.com>, diakses 16 Juni 2026.
- Mardiansyah, H., Asy'ari, N. A., Supriadi, B., Sugiarto, A., & Anugrah, A. P. (2025). Analisis hukum ekonomi syariah dalam menanggulangi sengketa antara penyedia jasa tour travel haji dan umroh dengan konsumen. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(6), 2951–2958.
- Media Indonesia. (2026). Transisi tata kelola haji 2026 rawan masalah, Komisi VIII soroti pentingnya antisipasi. *Media Indonesia*. <https://www.mediaindonesia.com>, diakses 10 Juni 2026.
- MUI. (2026, January 16). Tangani aduan jemaah, Kemenhaj lakukan klarifikasi penyelenggaraan haji dan umrah. *mui.or.id*. <https://mui.or.id>, diakses 10 Februari 2026.
- Nasdem DPR RI. (2025, August 27). Sri Wulan harap carut-marut penyelenggaraan haji 2025 tidak terulang. *Nasdem DPR RI*. <https://nasdem.dpr.go.id>, diakses 10 Februari 2026.
- Nasrudin, A. H., Unsa', F. F., Aini, F. N., Arifin, I., & Adha, M. A. (2021). Manajemen konflik dan cara penanganan konflik dalam organisasi sekolah. *TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1).
- Natasya, A. D., Firmansyah, W. F., Nisa, S. A. M., Labib, M., Lusida, N., & Andriyani. (2026). Ibadah haji dan umrah: Pengertian, hukum, syarat, rukun, dan manfaat sosial ekonomi. **Al-Furqan: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, 5*(1), 451–458.
- Nisa, F. (2019). *Tanggung jawab hukum perusahaan penyelenggara ibadah umrah terhadap jemaah yang gagal diberangkatkan (studi atas PT. First Travel)* [Skripsi, UIN Syarif

Hidayatullah Jakarta].

- Parlementaria. (2025, June 4). Hadapi problem klasik hingga digitalisasi, Fikri Faqih desak reformasi fundamental tata kelola haji. *JDIH DPR RI*. <https://jdih.dpr.go.id>, diakses 10 Juni 2026.
- Parlementaria. (2025, June 6). Hidayat Nur Wahid: Penyelenggaraan haji 2025 perlu dibenahi aspek lembaga hingga layanan. *JDIH DPR RI*. <https://jdih.dpr.go.id>, diakses 10 Juni 2026.
- Republika. (2026, May 27). Konflik Teluk picu biaya umrah-haji naik, ini strategi Marco Travel. *Republika Online*. <https://khazanah.republika.co.id>, diakses 10 Juni 2026.
- RRI. (2025, August 26). Empat poin perubahan dalam RUU Haji dan Umrah. <https://rri.co.id> diakses 10 Februari 2026.
- Suryana, A. (2026). 2026/5 “Challenges await Indonesia’s new Ministry of Hajj and Umrah”. *ISEAS Perspective*, 2026(5). ISEAS Yusof Ishak Institute. <https://www.iseas.edu.sg/articles-commentaries/iseas-perspective/2026-5-challenges-await-indonesias-new-ministry-of-hajj-and-umrah-by-aan-suryana>
- [tvonenews.com](https://www.tvonenews.com). (2026, June 5). Belajar dari haji 2026 dan skandal travel umroh: Urgensi reformasi sistem imigrasi haji-umrah terintegrasi. <https://www.tvonenews.com>, diakses 10 Februari 2026.
- UIN Sunan Gunung Djati Bandung. (2026, April 14). “War tiket” haji: Antara kompetisi dan keadilan. *UIN Sunan Gunung Djati Bandung*. <https://uinsgd.ac.id> diakses 10 Februari 2026.