BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atau biro perjalanan wisata memiliki peran penting bagi masyarakat Indonesia dapat terbantukan dalam menjalankan minatnya untuk melaksanakan ibadah umrah, hal tersebut melihat dari 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). Pada penjelasan PMA Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus menyebutkan bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) merupakan biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.

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.

PT. Dago Internasional Bandung sebagai salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) terkemuka di Kota Bandung yang bergerak pada bidang pelayanan jasa perjalanan ibadah umrah, biro perjalanan tersebut memiliki Izin Resmi dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah yang diberikan pada tahun 2020 dan sudah didirikan pada tahun 2007. Sebagai pihak dalam penyelenggaraan ibadah umrah PT. Dago Wisata Internasional sudah memiliki izin memberangkatkan dari Kementerian Agama sejak tahun 2020, kemudian biro perjalanan ini sudah menerapkan sistem ISO 9001: 2015 yang merupakan standar bertaraf internasional di bidang sistem manajemen mutu, dengan penerapan standar bertaraf internasional pada sistem manajemen mutu tersebut, maka PT. Dago Wisata Internasional perlu mengelola permasalahan yang terjadi dan dapat memproteksi setiap risiko insiden yang dialami oleh jemaahnya, sekaligus memberikan perlindungan maksimal bagi setiap peserta ibadah umrah.

Sebagai suatu lembaga yang bergerak pada penyelenggaraan ibadah umrah, tentunya PT. Dago Wisata Internasional tentunya memiliki kendala terhadap

permasalahan yang terjadi oleh jemaah pada pelaksanaanya, dengan kompleksitas proses penyelenggaraan ibadah umrah yang beragam, salah satu permasalahan yang dapat dilihat yaitu terletak pada faktor perlindungan, hal tersebut karena perjalanan yang dilakukan oleh jemaah ke luar negeri dapat berpotensi pada risiko kesehatan seperti kelelahan fisik atau penyakit sampai dengan kecelakaan dan insiden terkait keamanan jemaah umrah, sehingga Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) memiliki tanggung jawab penuh untuk memastikan jamaah mendapatkan perlindungan secara menyeluruh dalam penggunaan jasa yang disediakan.

Pada penyelenggaraan ibadah umrah tentunya masih terdapat banyak kasus yang 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, p. 27).

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. Keselamatan dan keamanan dari diri jemaah masing-masing sudah menjadi tanggung jawab setiap individunya dan juga PPIU, untuk mencapai tujuan ibadah yang nyaman dan mabrur (Sukayat, 2016, p. 135).

Secara spesifik, 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 :

a. Warga negara Indonesia di Luar Negeri;
b. Hukum;

c. Keamanan;
d. Jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.

Pembahasan perlindungan yang terdapat pada pasal 96 tersebut, diartikan sebagai beberapa aspek perlindungan yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan diamanatkan kepada pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dalam memberikan hak-hak perlindungan kepada jemaah umrah, keterhadiran regulasi tersebut juga berguna untuk memberikan suatu pijakan agar para PPIU tidak melakukan wanprestasi kepada para jemaahnya dan juga tidak mengabaikan aspek perlindungan kepada jemaah umrahnya sendiri.

Dengan permasalahan pada penyelenggaraan ibadah umrah dan keterhadiran pasal 96 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 yang berisi mengenai perlindungan jemaah oleh PPIU, menjadi hal yang menarik untuk diteliti dengan melihat undang-undang tersebut dapat diterapkan oleh 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.

Pada penelitian ini secara rinci memiliki ketertarikan dengan meneliti implementasi pada Pasal 96 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 yang dilaksanakan di PT. Dago Wisata Internasional Bandung sebagai sebuah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) perlu mengelola dan melaksanakan pemberian perlindungan kepada para jemaahnya dalam empat aspek utama, yakni *pertama,* perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri. *Kedua,* perlindungan hukum. *Ketiga,* perlindungan keamanan. *Keempat,* jiwa, kecelakaan,dan kesehatan.

B. Fokus penelitian

Penelitian ini memusatkan pada penerapan Pasal 96 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 pada PT. Dago Wisata Internasional Bandung sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah untuk melindungi jemaah umrah pada aspek kenyamanan dan keamanan mereka, mengingat karena penyelenggaraan ibadah umrah memiliki potensi risiko yang besar dalam pelaksanaanya. Adapun bentuk perlindungan yang diatur dalam pasal 96 tersebut meliputi:

a. Warga Negara Indonesia di Luar Negeri
b. Hukum
c. Keamanan
d. Jiwa, kecelakaan, dan kesehatan

Penjelasan dari uraian diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah yang diturunkan dengan keharusan pemberian perlindungan jemaah umrah selama penyelenggaraan ibadah umrah berlangsung oleh PT. Dago Wisata Bandung dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana PT. Dago Wisata Internasional Bandung menerapkan perlindungan warga negara Indonesia di Luar Negeri kepada jemaah umrah ?
2. Bagaimana PT. Dago Wisata Internasional Bandung menerapkan perlindungan hukum kepada jemaah umrah ?
3. Bagaimana PT. Dago Wisata Internasional Bandung menerapkan perlindungan keamanan kepada jemaah umrah ?
4. Bagaimana PT. Dago Wisata Internasional Bandung menerapkan perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan kepada jemaah umrah ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penerapan perlindungan warga negara Indonesia di Luar Negeri kepada jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung.
2. Mengetahui penerapan perlindungan hukum kepada jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung.
3. Mengetahui penerapan perlindungan keamanan kepada jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung.
4. Mengetahui penerapan perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan kepada jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan pada bidang studi manajemen haji dan umrah yang menyangkut beberapa pengetahuan. *Pertama,* bidang keilmuan manajemen penyelenggaraan haji dan umrah, *Kedua* kebijakan penyelenggaraan haji dan umrah, dari *kedua* tersebut mencakup pada Penyelenggaraan Ibadah Umrah. yang dilakukan oleh pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), terkhusus dalam kajian perlindungan jemaah, sehingga dapat juga dijadikan bahan referensi oleh penelitian lainnya.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi kepada:

a. Kepada pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau biro perjalanan umrah, dapat memberikan wawasan mengenai peran dan tanggung jawabnya dalam melindungi jemaah dengan baik dan bertanggung jawab. Dengan pemahaman tersebut biro perjalanan diharapkan mampu untuk meningkatkan dalam segala aspek perlindungannya kepada para jemaah.

b. Kepada masyarakat atau jemaah khususnya jemaah umrah, dapat memberikan wawasan mengenai berbagai aspek perlindungan yang dapat mereka dapatkan dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

c. Kepada penelitian lain, dapat memberikan inspirasi dan referensi khususnya pada pembahasan aspek perlindungan jemaah.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Penelitian ini menggunakan teori manajemen risiko menurut Bambang Rianto Rustam sebagai landasan yang digunakan. Secara konsep manajemen merupakan kecakapan dalam melaksanakan kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan (Widiana, 2020, p. 1), dengan demikian manajemen merupakan pengaturan yang dilakukan sebagai upaya seseorang atau organisasi dalam mengatur kegiatan dalam mencapai tujuan akhir yang efektif.

Kata risiko menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) adalah sebagai akibat yang kurang menyenangkan, merugikan atau membahayakan dari suatu hal tindakan atau perbuatan, sementara menurut Griffin (dalam Al Husaini, 2023, p. 318) risiko merupakan ketidakpastian mengenai peristiwa masa depan atas hasil yang diinginkan atau tidak diinginkan, dengan demikian risiko dapat diartikan sebagai sesuatu yang dihindari oleh seseorang atau organisasi dalam segala upaya kegiatannya.

Menurut Radiansyah et al., (2023, p. 6-7)menjelaskan ruang lingkup pada risiko terdapat empat risiko didalamnya, empat risiko tersebut adalah *Compliance risk* (risiko kepatuhan), *Hazard risk* (risiko bahaya), *Control risk*

(mengendalikan risiko), *Opportunity risk* (risiko peluang), dimana penjelasan dari empat lingkup manajemen tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

a. Risiko Kepatuhan

Risiko yang disebabkan oleh ketidakpatuhan oleh suatu organisasi terhadap regulasi, peraturan, kebijakan serta hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah ruang lingkup organisasinya baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

b. Risiko Bahaya

Merupakan risiko atas gabungan dari konsekuensi suatu fenomena dan peluang terjadinya bahaya yang memiliki arti sesuatu ataupun tindakan yang dapat menimbulkan kerusakan, kecelakaan dan yang lainnya dimana dapat menghalangi pencapaian dari tujuan organisasi atau perusahaan yang sudah direncanakan.

c. Mengendalikan Risiko

Risiko yang timbul akibat keraguan terhadap kemampuan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, risiko ini merupakan salah satu jenis risiko yang paling sulit dikelola oleh organisasi atau perusahaan.

d. Risiko Peluang

Risiko yang secara sadar dimanfaatkan oleh perusahaan atau organisasi untuk mendorong pencapaian tujuan, meskipun berpotensi menjadi hambatan jika hasilnya merugikan.

Keempat uraian tersebut adalah bahwa berbagai risiko dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, baik yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Risiko-risiko tersebut dapat timbul akibat ketidakpatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, potensi bahaya yang menimbulkan kerugian, keraguan atas kemampuan organisasi, maupun situasi yang mengandung peluang dan tantangan. Oleh karena itu, pengelolaan risiko secara tepat menjadi langkah penting untuk memastikan keberlangsungan dan keberhasilan organisasi di masa depan

Manajemen risiko dapat dikatakan sebagai proses tata kelola dari potensi yang merugikan guna mencapai tujuan organisasi, menurut Soetjipto (2024, p. 2) yang menyebutkan manajemen risiko didefinisikan sebagai pendekatan yang terstruktur dalam mengelola ketidakpastian yang terkait dengan potensi ancaman, melalui serangkaian penilaian risiko, pengelolaan untuk mengembangkan strategi, dan memitigasi melewati penggunaan sumber daya. Sementera itu menurut Rustam (2022, p. 14) menyebutkan manajemen risiko merupakan serangkaian prosedur yang dipergunakan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha.

Adapun tujuan yang dicapai dalam manajemen risiko merupakan untuk mencegah sesuatu yang tidak diinginkan oleh suatu organisasi atau perusahan tidak terjadi (Radiansyah et al., 2023, p. 6). Dengan demikian manajemen risiko merupakan aspek penting yang dipergunakan oleh sebuah organisasi

atau perusahaan dalam mengantisipasi segala bentuk peristiwa yang dapat membahayakan tujuan organisasi.

2. Kerangka Konseptual

a. Perlindungan Warga Indonesia di Luar Negeri

Menurut Peraturan Menteri Luar Negeri Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 menyatakan bahwasannya perlindungan warga negara Indonesia di Luar negeri merupakan segala bentuk upaya yang dilakukan untuk melindungi kepentingan warga negara Indonesia yang sedang berada di luar negeri. Perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri tentunya penting dilakukan untuk menjaga warga Indonesia tetap aman menjalankan aktivitasnya di luar negeri.

Perlindungan warga negara Indonesia ini pun merupakan tugas yang wajib diemban oleh perwakilan Diplomatik Republik Indonesia untuk melindungi warga negara yang sedang berada diluar negeri. Direktorat Jenderal Protokol, konsuler, dan kemenlu memiliki juga tanggungjawab dalam menjalankan segala upaya yang berurusan mengenai perlindungan WNI yang berada di luar negeri, dan dalam pasal 3 konvensi Wina pada Tahun 1961 yang berisi pengaturan bagi salah satu fungsi dari perwakilan diplomatik yaitu *"protecting in the receiving state the interest of the sending state and of it's national, within the limits permitted by international law"* (Tabita et al., 2006).

Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 menyebutkan perlindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri diberikan oleh pihak

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dengan pendampingan dan penyelesaian dokumen jemaah umrah apabila jemaah umrah dan petugas umrah menghadapi permasalahan selama melaksanakan perjalanan ibadah umrah.

b. Perlindungan Hukum

Menurut Peraturan Philipus M. Hadjon yang dilansir pada *web site* Hukumonline (2022) menjelaskan perlindungan hukum merupakan perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan dari setiap hak-hak yang dimiliki oleh manusia sebagai oleh subjek hukum berdasarkan segala ketentuan hukum dari kesewenangan, yang kemudian Hadjon mengklasifikasikannya menjadi perlindungan preventif dan represi.

Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 menyebutkan perlindungan Hukum yang diberikan dengan bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah serta pelayanan bantuan hukum. Perlindungan hukum juga dapat dilihat dari jaminan kepada jemaah agar bisa mendapatkan keadilannya terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah tersebut, yang kemudian pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dapat membantu dan memproses bantuan hukum yang akan didapatkan, sehingga setiap jemaah dapat memperoleh keadilannya.

c. Perlindungan Keamanan

Perlindungan keamanan dapat merujuk pada teori atau konsep *human security,* yang dimana menurut Anuradha M Chenoy (dalam Sintiya &

Yulianto, 2024, p. 6) menjelaskan dimana *human security* adalah perlindungan kepada setiap seseorang dari suatu risiko yang dapat mengancam keamanan baik fisik, psikologis, martabat dan kesejahteraan dari setiap individu tersebut, dimana pemberian perlindungannya bukan hanya sekedar saat kondisi bertahan hidup saja tetapi menyakut juga pada hal martabat dan kesejahteraan mereka yang kemudian dapat menciptakan kestabilan dan rasa aman bagi penduduknya.

Perlindungan jemaah merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk menjaga jemaah selama penyelenggaraan haji dan umrah oleh pihak yang menyelenggarakan ibadah tersebut. Perlindungan keamanan yang diberikan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dapat diberikan dengan jaminan keamanan selama perjalanan umrah yang dilaksanakan oleh jemaah umrah pada pengaturan transportasi dan akomodasi yang layak dan sesuai dengan standar (Forum Lembaga Sertifikasi Haji dan Umrah Khusus, 2024). Kemudian perlindungan yang mengarah kepada keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan setiap jemaah umrah.

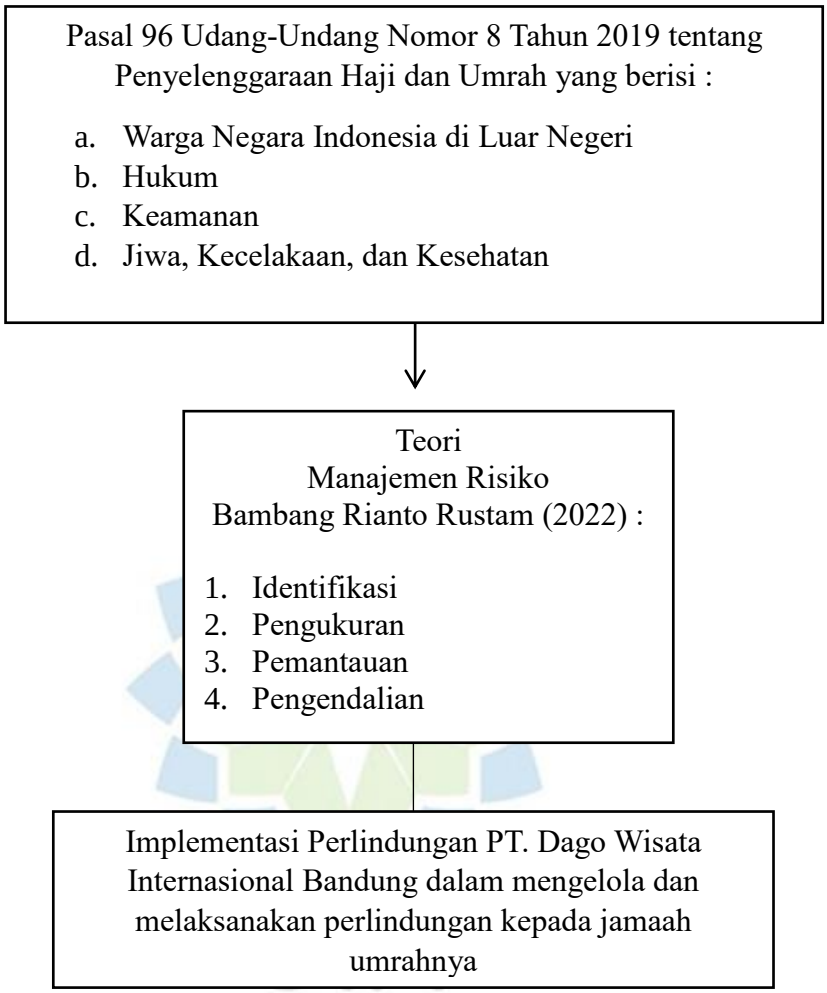
d. Perlindungan Kesehatan

Perlindungan jiwa, kecelakaan dan kesehatan pada umumnya dilakukan pada bentuk yang dinamakan asuransi jiwa, dimana hal tersebut tercantum pada pasal 97 Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan umrah yang menyebutkan bahwasannya perlindungan jiwa, kecelakaan dan kesehatan diberikan dalam bentuk

asuransi. Asuransi kesehatan diartikan sebagai suatu bentuk perlindungan berupa finansial dalam memberikan jaminan atas biaya perawatan medis yang diperlukan ketika seseorang mengalami sakit atau kecelakaan (Wardhana et al., 2023, p. 35).

Perlindungan kesehatan dapat diberikan kepada jemaah umrah oleh setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah senantiasa memberikannya dalam bentuk perawatan atau penanganan, hal tersebut dapat dilihat dari pasal 17 Peraturan Menteri Agama Nomor 08 Tahun 2018 yang mewajibkan bagi setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah memberikan pelayanan kesehatan sebagai :

1) Penyediaan petugas kesehatan
2) Penyediaan obat-obatan sesuai dengan perundang-undangan
3) Pemeriksaan kondisi kesehatan awal jemaah sebelum keberangkatan
4) Pengurusan bagi jemaah yang sakit selama perjalanan dan di Arab Saudi
5) Pengurusan jemaah meninggal dunia
6) Bimbingan kesehatan jemaah yang diberikan sebelum pemberangkatan ke Arab Saudi dan selama di Arab Saudi
7) Memastikan jemaah mendapatkan vaksin meningitis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah 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*. *Ketiga,* telah menerapkan manajemen mutu iso 9001: 2015 sebuah standar bertaraf internasional pada bidang sistem manajemen mutu dimana sertifikatnya diberikan pada tahun 2016. *Keempat,* memenangkan penghargaan Biro perjalanan Wisata Umrah Haji Terbaik 2019 dalam Anugerah Pesona Pariwisata. *Kelima,* pada jurnal penelitian Novila, Mujib, Azis (2022) yang berjudul "Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah", hasil dari penelitian menyebutkan telah menerapkan pelayanan prima A3 (*attitude*, *attention*, dan *action*) dan *excellent service.*

Berdasarkan keunggulan dari uraian tersebut, maka PT. Dago Wisata Internasional Bandung dipilih untuk mengetahui secara spesifiknya dalam memberikan perlindungan kepada jemaah umrah, yang sesuai dengan amanat Pasal 96 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 dan melihat pengelolaan risiko dari setiap perlindungan yang diberikan, dimana hal tersebut merupakan bentuk tanggungjawab dan pengelolaan yang harus dilakukan kepada jemaah umrah, sebagai biro perjalanan umrah yang sudah besar dan baik di Kota Bandung sendiri.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma dalam penelitian ini merupakan suatu kerangka asumsi atau gagasan agar bisa memetakan cari berfikir dari penelitian ini. Adapun

Paradigma dalam penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang menggunakan paham pengamatan dan objek sebagai proses untuk menemukan realitas yang terjadi. Realitas yang dimaksud dalam paradigma ini adalah hasil dari interaksi sosial yang terjadi dengan keberadaan simbol atau bahasa melalui juga proses identitas, pemaknaan, pengalaman untuk mengungkapkannya, sehingga hasil dari semua itu adalah sumbangan dalam bentuk realitas (Butsi, 2019, p. 53). Pemilihan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini karena diharapkan dapat merekonstruksikan atau menyusun suatu pemahaman mengenai perlindungan yang dilakukan oleh PT. Dago Wisata Internasional kepada para jemaah umrah-nya,

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana menurut Bogdan dan Biklen (dalam Sulistyawati, 2023, p. 28) menyebutkan bahwasannya penelitian kualitatif merupakan tahapan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang memiliki bentuk deskriptif berupa serangkaian kata atau kalimat yang disampaikan dalam bentuk lisan atau tulisan hasil dari apa yang sudah diteliti dan perilaku yang dapat dipahami, dengan pendekatan yang mengarah pada latar, lembaga dan individu secara holistik atau secara menyeluruh. Penelitian kualitatif memiliki tujuan dengan penggalian informasi yang mendalam kepada subjek yang diteliti sehingga dapat menghasilkan data yang nantinya berupa kata-kata dan gambar, dengan demikian dalam penelitian ini pendekatan kualitatif akan dilakukan dengan penggalian informasi untuk menemukan realitas peran PT.

Dago Wisata Internasional Bandung sebagai PPIU pada pengelolaan dan pemberian perlindungan jemaahnya.

3. Metode Peneltian

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, p. 90).

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 97 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 kepada jemaah umrahnya, dengan menggunakan teori manajemen risiko dalam pengelolaanya, yang akan mencari penggalian secara mendalam akan informasi tindakannya melalui proses observasi, wawancara, dan dokumen yang sudah menjadi ciri studi kasus.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian dengan mengumpulkan data kualitatif berupa informasi mengenai data perlindungan jemaah yang

dilakukan oleh pihak PT. Dago Wisata Internasional Bandung, dimana data tersebut secara rinci melihat kepada pemenuhan hak-hak jemaah dengan perlindungan hukum yang dilakukan, kemudian ditambah kembali pada jenis data pengelolaan risiko keamanan dan kesehatan jemaah yang dilakukan dalam pemenuhan perlindungan jemaah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung, dengan proses melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli, menurut Husein Umar (dalam Balaka, 2020, p. 10) sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan yang didapat pada proses wawancara. Maka dalam penelitian ini sumber primer sebagai data yang akan diperoleh adalah sebagai berikut:

a) Direktur atau Sekretaris Direktur PT. Dago Wisata Internasional dengan alasan sebagai otoritas tertinggi dalam manajerial perusahaan sehingga mengetahui keadaan perusahaan.

b) Manajemen Operasional dan staff operasional PT. Dago Wisata Internasional dengan alasan sebagai pihak yang menjalankan segala operasional dalam organisasi Biro Perjalanan tersebut.

5. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, informan penelitian berkaitan langsung dengan objek penelitian yang dilaksanakan di PT. Dago Wisata Internasional. Informan atau narasumber dalam penelitian ini merupakan seluruh pihak yang ada di PT. Dago Wisata Internasional dan memiliki kapasitas untuk memberikan informasi dalam pengumpulan data penelitian mengenai perlindungan kepada jemaah umrah.

6. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh oleh penelitian ini tentunya merujuk pada penelitian kualitatif yang menurut Poerwandari (dalam Afifuddin & Sabaeni, 2008, p. 130) 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. Maka pengumpulan data yang akan dimuat dalam penelitian ini berupa :

a. Observasi

Observasi dalam penelitian digunakan untuk mengamati secara langsung yang disertai dengan pencatatan terhadap informasi atau data yang didapatkan melalui pertanyaan yang diajukan. Observasi dalam

penelitian diarahkan kepada berbagai hal terkait perencanaan dan pelaksanaan PT. Dago Wisata Internasional dalam melakukan aspek perlindungan jemaah yang sesuai ketentuan Pasal 96 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019. Kegiatan observasi dilaksanakan dalam kurun waktu 1 bulan guna mendapatkan informasi yang cukup untuk proses pengolahan data.

Observasi dilakukan secara non partisipan karena hanya mengamati, mencatat serta mendokumentasikan perlindungan jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Bandung tanpa ikut secara langsung melakukan aktivitas tersebut. Teknik yang digunakan dalam observasi menggunakan teknik wawancara serta dokumentasi sehingga berguna untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif mengenai perlindungan jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Bandung kepada para jemaahnya.

b. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan percakapan oleh dua pihak untuk menggali data terkait informasi penelitian kepada informan yang sudah ditentukan. Penggalian informasi difokuskan kepada informan untuk mencari informasi perencanaan dan pelaksanaan pada perlindungan jemaah umrah oleh pihak PT. Dago Wisata Internasional dengan manajemen risiko dan kesesuaian perlindungan pada Pasal 96 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019, sehingga pertanyaan untuk informan akan dituju mengenai perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri, hukum, keamanan, dan jiwa, kecelakaan dan kesehatan kepada

para jemaah dan ditambahkan dengan segala prinsip yang ada di teori manajemen risiko yang dipakai.

Informan yang akan diwawancarai merupakan informan yang sudah ditentukan dengan ciri khusus atau *purposive sampling* dalam pengetahuan terkait kepada perlindungan jemaah umrah. Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, dimana bentuk ini mengandalkan pertanyaan terbuka namun tetap dibatasi oleh tema dan alur pembicaraan agar tidak melebar dari pembahasan tema, dan juga tidak ada pertanyaan yang disusun sebelumnya (Ridwan & Tungka, 2024), dengan demikian tujuan wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dapat memahami dan mengkonfirmasi data hasil observasi mengenai pemberian perlindungan jemaah umrah yang sesuai oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi diperlukan akan lebih mudah didapat dari tempat penelitian dan informasi melalui wawancara akan lebih nyata dibuktikan dalam bentuk dokumen. Dokumen yang dihasilkan merupakan segala peristiwa yang terkait dengan perencanaan sampai pelaksanaan pemberian perlindungan kepada jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung.

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk melengkapi dan memverifikasi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi

mengenai perlindungan jemaah umrah yang sesuai dengan amanat undang-undang dapat dilakukan secara tepat.

7. Analisis Data

Menurut John W. Creswell (dalam Ridlo, 2023, p. 33) menjelaskan studi kasus mengeksplorasi sistem terkait atau kasus dari beberapa waktu melalui pengumpulan data yang sudah terperinci dan mendalam, yang kemudian melibatkan banyak sumber informasi yang kaya akan pembahasan. Adapun analisis data pada metode studi kasus menggunakan enam tahapan sebagai berikut (Creswell, 2016, p. 264–268):

a. Mengolah dan mempersiapkan Data

Tahap ini melibatkan pengumpulan hasil dari proses wawancara, kemudian menganalisis materi terkait pelaksanaan perlindungan jemaah umrah oleh PT. Dago Wisata Bandung yang didapatkan, hingga kemudian memilah dan menyusun data mengenai kebijakan serta pengalaman biro perjalanan tersebut yang mendukung pada perlindungan jemaah umrah kedalam jenis-jenis informasi yang didapatkan sesuai sumbernya.

b. Membaca Keseluruhan Data

Tahap ini mengidentifikasi masalah umum yang dihadapi jemaah terkait perlindungan dan gambaran awal mengenai kebijakan PT. Dago Wisata Internasional Bandung, yang kemudian membangun sebuah pengertian yang umum atas informasi yang sudah diperoleh dan merefleksikan makna-maknanya secara keseluruhan sehingga nantinya akan mendapatkan gagasan umum atas data yang diterima.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

c. Memulai Memetakan Semua Data

Tahap ini melibatkan proses pengambilan data tulisan atau gambar dari proses pengumpulan dan segmentasi kalimat ke dalam tema atau kategori, dalam pemenuhan perlindungan jemaah yang diberikan pada pasal 96 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 yang memuat *kategori pertama* perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri, *kedua* perlindungan hukum, *ketiga* perlindungan keamanan, dan *keempat* perlindungan kesehatan.

d. Mengidentifikasi Tema

Tahap ini dilakukan setelah data yang sudah dikategorikan, maka akan muncul identifikasi kesesuaian perlindungan jemaah umrah pada Pasal 96 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019, dan pelaksanaan pada kesesuaian teori manajemen risiko menurut Bambang Rianto Rustam oleh PT. Dago Wisata Internasional Bandung mengenai seluruh bentuk perlindungan yang dilakukan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

e. Menyajikan Data

Penyajian data yang dilakukan dalam bentuk naratif yang nantinya akan menunjukan pendapat dari pihak PT. Dago Wisata Internasional Bandung yang disajikan secara kutipan langsung, mengenai segala bentuk perlindungan jemaah umrah pada Pasal 96 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 .