



022-Isu Berkaitan Pengurusan Pengendalian Operasi Pakej Umrah di Malaysia

***Muhamad Amar Mahmud¹⁶⁷**
Universiti Utara Malaysia

Shukri B Ahmad¹⁶⁸
Universiti Utara Malaysia

Mohamad Khadafi Bin Hj. Rofie¹⁶⁹
Universiti Utara Malaysia

Nor Hanani Binti Ismail¹⁷⁰
Universiti Utara Malaysia

*E-mel: m.amar@uum.edu.my

ABSTRAK

Operasi pakej umrah mencatatkan peningkatan yang ketara setiap tahun di Malaysia. Umat Islam perlu membuat persiapan sebelum berangkat dari pelbagai sudut meliputi perjalanan, pengoperasian dan peribadatan. Hingga kini, penyelenggaraan operasi umrah adalah mengikut MPPU. Walau bagaimanapun, manual pengurusan ini masih gagal menghasilkan standard pengurusan kualiti dalam memantau seluruh operasi pakej umrah di Malaysia. Beberapa masalah masih berlaku seperti penyalahgunaan lesen operasi, mengambil keuntungan berlebihan dan pengendalian pakej yang tidak berdaftar serta berlaku penipuan oleh sesetengah syarikat umrah. Disebabkan itu, kajian ini akan memberi tumpuan kepada permasalahan pengurusan pengendalian operasi pakej umrah di Malaysia. Ringkasnya, dengan kaedah kualitatif yang digunakan, dapatan kajian secara keseluruhannya mendapati kebanyakan syarikat tidak mempunyai masalah sepanjang menjalankan perniagaan berkaitan operasi umrah. Ini kerana syarikat terlibat menggunakan MPPU sebagai panduan utama dalam

¹⁶⁷ Penulis merupakan Pensyarah Pusat Pengajian Bahasa Tamadun dan Falsafah, Univerisiti Utara Malaysia (UUM).

¹⁶⁸ Penulis merupakan Pensyarah Pusat Pengajian Bahasa Tamadun dan Falsafah, Univerisiti Utara Malaysia (UUM).

¹⁶⁹ Penulis merupakan Pensyarah Pusat Pengajian Bahasa Tamadun dan Falsafah, Univerisiti Utara Malaysia (UUM).

¹⁷⁰ Penulis merupakan Pensyarah Pusat Pengajian Bahasa Tamadun dan Falsafah, Univerisiti Utara Malaysia (UUM).



pengoperasian umrah yang dilakukan. Walau bagaimanapun, hanya dua isu utama sahaja yang perlu ditambahbaik di dalam MPPU iaitu berkaitan Jemaah wanita dan bantuan yang komprehensif kepada pengusaha syarikat umrah. Maka, diharapkan dengan penambahbaikan seperti yang dicadangkan akan menjadikan MPPU lebih berkesan dan dapat diaplikasikan bukan hanya di Malaysia bahkan mampu untuk menjadi model pengoperasian umrah kepada negara-negara lain.

Kata Kunci: umrah; kualitatif; MPPU; Malaysia; JAWHAR

Pengenalan

Berdasarkan maklumat dari Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC) terdapat 606 syarikat yang berdaftar dan beroperasi untuk pengurusan pengendalian pakej umrah di Malaysia dan pengoperasian syarikat-syarikat yang berdaftar ini adalah mengikut panduan MPPU yang telah disediakan oleh pihak JAWHAR yang telah diberikan mandat oleh pihak kerajaan.

Walaupun terdapat banyak isu dan masalah yang membabitkan pengoperasian syarikat dan pakej umrah telah dilaporkan di dada akhbar. Antaranya, laporan dari Astro Awani yang bertarikh 9 Januari 2018 menyebut agensi lepas tangan, 10 ejen pakej umrah didakwa jadi 'kambing hitam'. Agensi ini dikatakan berpangkalan di Johor dengan satu cawangannya di Sungai Petani, Kedah yang baru beroperasi selama tiga bulan bermula 1 Oktober 2017. Mangsa yang juga ejen di agensi berkenaan mendedahkan perkara ini ekoran bimbang akan ada lagi jemaah lain yang bakal ditipu dan terkandas di Tanah Suci.

Sementara itu, terdapat agensi pakej umrah yang didakwa menipu 15 bakal jemaah sehingga menyebabkan mereka terkandas di Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA) kerana didapati tidak berdaftar dengan Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan (Harian Metro, 25 Januari 2018).

Selain itu, terdapat juga sindiket menawarkan pakej umrah murah yang sebenarnya adalah penipuan dengan menggunakan pernyataan "hamba Allah tawar pakej umrah" dengan hanya membayar RM3,000 dan selebihnya ditaja individu menggelarkan diri sebagai 'Hamba Allah' (Berita Harian, 4 Julai 2018).

Terdapat juga laporan yang mengatakan bahawa seramai 35 individu telah kerugian RM1.6 juta, apabila ditipu agensi pelancongan yang berpusat di Shah Alam, Selangor, menerusi Pakej Haji Orang Kenamaan (VIP) menggunakan visa Furada. Semua mangsa yang sepatutnya berlepas ke Tanah Suci pada Ogos lalu dilaporkan terkandas kerana masalah visa dan isu penerbangan. Dilaporkan juga, agensi terbabit didapati tidak mempunyai lesen pengelola jemaah haji dan lesen umrah (Berita Harian, 15 Disember 2017).

Selain itu, kira-kira 200 jemaah yang dijadual berlepas bagi mengerjakan umrah telah terkandas di KLIA selepas penerbangan mereka ditangguhkan berikutan permit kebenaran



mendarat masih belum diperoleh syarikat penerbangan sewa khas untuk membawa rombongan berkenaan (Utusan Borneo, 2016).

Seramai 250 jemaah umrah negara ini dilaporkan terkandas di sebuah hotel di Mekah selepas dikatakan menghadapi masalah teknikal dengan syarikat penerbangan iaitu Mega Maldives Air. Jemaah tersebut yang sebahagian besarnya dari Johor, berlepas menunaikan umrah pada 11 Disember lalu dan sepatutnya menaiki penerbangan pulang ke Malaysia pada 23 Disember (Berita Harian, 2020).

MOTAC menjadi satu-satunya badan yang bertindak menerima aduan berkaitan umrah. Antara jenis aduan yang diterima adalah kelewatan / tiada tindakan, tindakan tidak adil, salah laku anggota awam, kegagalan mengikut prosedur yang ditetapkan, kegagalan penguatkuasaan dan kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan (MOTAC, 2020).

Berdasarkan kepada penelitian kepada isu-isu tersebut, dapat dirumuskan bahawa beberapa faktor utama yang menjurus kepada permasalahan tersebut. Pertama adalah dari aspek kekeliruan dalam proses pendaftaran sebagai agensi pengelola umrah. Kedua merujuk kepada kontrak yang tidak jelas antara agensi pengelola umrah dengan Kedutaan Arab Saudi dan yang ketiga terdapat kelemahan dalam pengurusan yang meliputi pengeluaran visa yang tidak sah serta masalah orang tengah dalam pengurusan. Keempat pula berkaitan MPPU hanya menyediakan panduan secara umum untuk menubuhkan syarikat-syarikat travel yang mengendalikan operasi umrah bagi mendapat kelulusan daripada pihak berkuasa semata-mata tanpa melibatkan panduan pengoperasian dan pengurusan secara telus kepada para jemaah umrah bermula semasa di tanah air sehingga ke tanah suci serta kembali semula ke tanah air. Oleh itu, kajian ini akan memberi tumpuan kepada permasalahan pengurusan pengendalian operasi pakej umrah di Malaysia.

SOROTAN KARYA

Agensi pelancongan merupakan paksi kepada industri pelancongan. Hal ini kerana pelancongan adalah hasil pergerakan orang dari satu tempat ke tempat lain dan agensi pelancongan menjana pergerakan tersebut (Negi, 2008). Jadi, agensi pelancongan adalah penjana atau pencipta pelancongan. Tanpa agensi pelancongan, pelancongan tidak akan mempunyai usaha bersama, tidak ada perancangan dan tidak ada program. Adalah mustahil jika pelancongan dapat digerakkan tanpa agensi pelancongan kerana "Pelancongan adalah hasil usaha bersama dari aktiviti yang berkaitan dengan perjalanan" dan agensi pelancongan bergabung bersama bagi membentuk industri pelancongan (Swain & Mishra, 2013).

Peranan agensi pelancongan adalah seperti berikut (Lexhagen, 2015; Wolfe, Hsu & Kang, 2014; Gursoy & Umbreit, 2021; Lo, Cheung & Law, 2012):

- a) Merancang jadual perjalanan termasuk hotel, pengangkutan dan lawatan.
- b) Rundingkan harga.
- c) Berunding dengan hotel.

- d) Berunding dengan pusat seni, hiburan dan kebudayaan.
- e) Rundingkan tambang dengan syarikat penerbangan domestik dan kereta api untuk perjalanan antara bandar dengan laluan paling ekonomik.
- f) Berkoordinasi dengan pelbagai pusat pelancongan untuk lawatan.
- g) Membangunkan pakej tempatan yang komprehensif untuk pengusaha pelancongan dan pelancong.
- h) Memberi maklumat mengenai lawatan domestik dan antarabangsa.
- i) Susun tiket penerbangan.
- j) Susun tempat penginapan hotel.
- k) Mengatur lawatan ke bandar dan antara bandar.
- l) Susun pengangkutan darat termasuk limusin dan jurulatih.
- m) Buat pengaturan untuk panduan perjalanan insurans perjalanan, jadual waktu, penyewaan kereta dan sebagainya.
- n) Agensi pelancongan memberi keyakinan kepada pelanggan dengan menjadi ahli kepada badan-badan atau persatuan yang diiktiraf.

Walaupun peranan umum agensi pelancongan telah dinyatakan, namun ia masih menjadi halangan apabila terdapat agensi pelancongan yang tidak telus dalam melaksanakan tanggungjawab kepada pelanggan. Oleh yang demikianlah, kajian ini menjurus kepada isu atau permasalahan yang wujud berkaitan agensi pelancongan yang menawarkan pakej umrah di Malaysia secara amnya.

KAEDAH KAJIAN

Populasi bagi kajian ini terdiri daripada syarikat atau agensi pelancongan. Sampel bagi kajian ini pula, adalah syarikat atau agensi pelancongan yang menawarkan pakej umrah. Kaedah persampelan yang digunakan bagi kajian ini adalah berdasarkan kaedah persampelan bertujuan (*purposive sampling*). Kaedah persampelan bertujuan ini digunakan khas untuk mendapatkan respon daripada syarikat-syarikat atau agensi pelancongan yang menawarkan pakej haji dan umrah di Malaysia.

Bagi kaedah kualitatif, temu bual bersemuka dijalankan. Jumlah sampel yang diperlukan adalah kecil iaitu antara lima hingga 25 orang (Creswell, 1998). Oleh itu, kajian ini akan menemubual 12 pemilik syarikat atau agensi pelancongan yang menawarkan pakej haji dan umrah di Malaysia.

Jadual 1: Senarai Informan

Bil	Nama Syarikat	Negeri
1	Fadlim Travel & Tours Sdn Bhd	Kedah
2	Dasree Travel & Tours Sdn Bhd	Kedah
3	Widad Tours & Travel Sdn. Bhd	Kedah
4	Al-Muneer Travel	Pahang
5	Ibrahim Holidays Travel Sdn Bhd	Terengganu
6	Amani Travel	Negeri Sembilan
7	Mahabaten Travel and Tours Sdn Bhd	Selangor

i-STET2022

SEMINAR ANTARABANGSA FALSAFAH, TAMADUN, ETIKA DAN TURATH ISLAMI

"Melestari Turath, Memartabat Falsafah, Memacu Peradaban"



19 OKTOBER 2022



DALAM TALIAN

8	Titim Travel Sdn Bhd	Melaka
9	Salju Travel Sdn Bhd	Johor
10	TRA Holidays Sdn Bhd	Pulau Pinang
11	Syarikat Pelancongan Yaskin Sdn Bhd	Kelantan
12	Ajaq Global Travel and Tours Sdn Bhd.	Perak

Bagi pendekatan kuantitatif, berdasarkan senarai yang diperolehi daripada Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC) (2020) terdapat 602 syarikat yang mempunyai lesen perniagaan pengendalian pelancongan luar negeri bagi umrah dan ziarah. Oleh itu, berdasarkan Jadual Krejcie dan Morgan (1970), saiz sampel yang diperlukan adalah sebanyak 234 buah syarikat yang terlibat dalam menawarkan pakej umrah dan ziarah. Agihan sampel adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2.

Jadual 2: Agihan Sampel

Negeri	Jumlah Agensi	Sampel
Johor	54	21
Kedah	53	21
Kelantan	50	19
Melaka	29	11
Negeri Sembilan	26	10
Pahang	34	13
Perak	42	16
Perlis	4	2
Pulau Pinang	20	8
Sabah ¹	20	8
Sarawak	22	9
Selangor	149	58
Terengganu	34	13
Kuala Lumpur ²	65	25
Jumlah	602	234

Sumber: Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan (2020)

Nota: ¹ termasuk Labuan; ² termasuk Putrajaya

DAPATAN

Dapatan bagi objektif pertama adalah berkaitan penggunaan Manual Pengurusan Perkhidmatan Umrah (MPPU). Di mana MPPU ini didapati menjadi sumber rujukan utama dalam menjalankan operasi syarikat dan umrah. Bagi mengenalpasti bentuk dan kaedah operasi syarikat, setiap bahagian yang terdapat di dalam MPPU telah dikaji. Hasil dapatan keseluruhannya mendapati syarikat pengendali umrah menjadikan MPPU sebagai panduan utama dalam pengendalian umrah di Malaysia.

Objektif kedua pula merupakan kesinambungan daripada objektif pertama. Di mana, melalui pengenalpastian pengoperasian syarikat pengendali umrah, secara tidak langsung

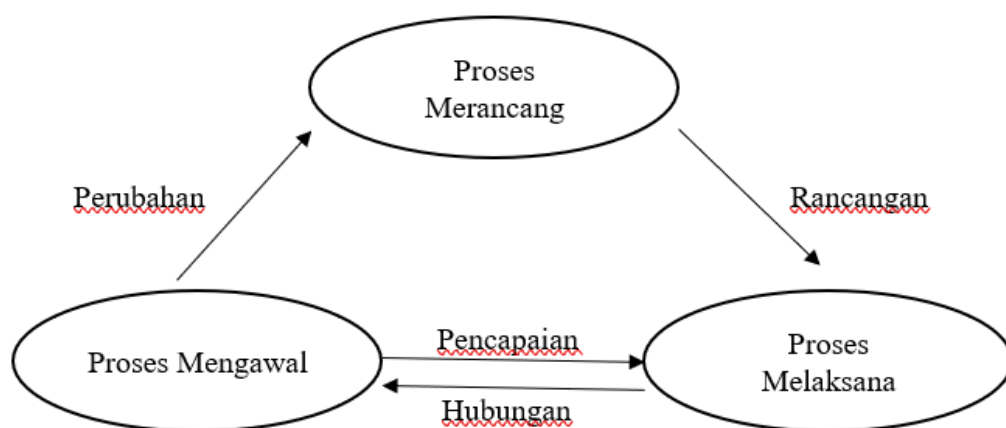
kajian ini juga dapat mengenalpasti isu atau masalah yang wujud dari peringkat awal iaitu pendaftaran pengelola umrah hingga ke peringkat akhir iaitu maklum balas Jemaah terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima semasa menunaikan ibadat umrah. Setiap bahagian yang terdapat di dalam MPPU didapati mempunyai isu atau masalah yang perlu diketengahkan.

Dapatan menunjukkan terdapat enam isu utama yang perlu ditekankan oleh pihak pembuat polisi dalam membentuk rangka atau polisi yang lebih komprehensif dalam memastikan pengurusan dan pengoperasian umrah di Malaysia adalah antara yang terbaik.

Jadual 3: Ringkasan Isu berkaitan Operasi Syarikat Pengendalian Umrah

Bahagian	Isu
Bahagian I	1. Staf kurang pengetahuan berkaitan pendaftaran
Bahagian II	1. Kecuaian Jemaah dalam melengkapkan dokumen
Bahagian III	1. Tempoh Sesi Q&A terhad 2. Tiada Q&A khas untuk Jemaah wanita
Pandemik Covid-19	1. Tiada bantuan dari kerajaan 2. Perniagaan terjejas

Daripada isu-isu tersebut, tiga elemen penting yang perlu diberi perhatian adalah syarikat pengendali umrah, Jemaah dan kerajaan. Oleh itu, bagi membentuk model yang komprehensif Teori Pengurusan (*Project Management Institute [PMI], 2017*) (Rajah 1) digunakan. Pembentukan model ini secara tidak langsung adalah bagi menjawab objektif ketiga iaitu membentuk Model Standard Kualiti Operasi (MSKO) pengendalian pakej umrah di Malaysia.



Rajah 1
 Teori Pengurusan Projek
 (*Project Management Institute [PMI], 2017*)



Berpandukan Teori Pengurusan (PMI, 2017) dan hasil dapatan, Model Standard Kualiti Operasi (MSKO) yang dapat dibentuk adalah seperti yang ditunjukkan oleh Rajah 2. Berdasarkan Rajah 2, terdapat tiga proses utama yang perlu ditekankan dalam membangunkan perniagaan keluarga dalam sektor pelancongan. Proses tersebut adalah proses perancangan, proses pelaksanaan dan proses pengawalan.

Proses Perancangan

Syarikat pengendali umrah memainkan peranan utama di dalam proses ini, iaitu seperti yang terdapat di dalam MPPU (JAWHAR, 2010). Tujuan proses ini adalah bagi membentuk operasi perniagaan bagi syarikat pengendali umrah.

Perancangan (Proses Perancangan ↔ Proses Pelaksanaan)

Keutamaan dalam proses ini adalah bagi mewujudkan hubungan perniagaan dengan pelanggan iaitu bakal Jemaah umrah. Ini bagi memastikan terdapatnya aktiviti perniagaan yang menjamin pulangan kepada syarikat pengendali umrah.

Proses Pelaksanaan

Pada peringkat ini pihak yang terlibat adalah bakal jemaah umrah.

Hubungan (Proses Pelaksanaan ↔ Proses Pengawalan)

Elemen harga memainkan peranan penting pada fasa ini. Jika berlaku kenaikan harga yang tidak terkawal dalam pakej umrah, bakal jemaah dapat membuat aduan kepada saluran yang betul. Kenaikan harga lazimnya dikaitkan dengan kos penerbangan, penginapan dan pengurusan visa. Oleh itu, pihak kerajaan perlu menyalurkan bantuan kepada syarikat pengendali umrah bagi memastikan mereka dapat menawarkan harga pakej umrah yang berpatutan. Ini secara tidak langsung dapat mengelak berlakunya penipuan pakej umrah.

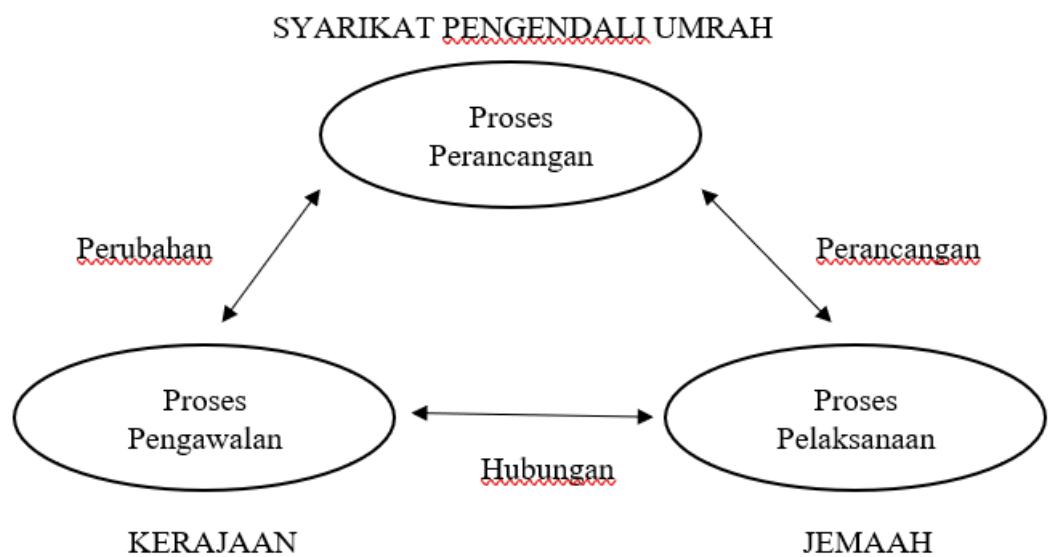
Proses Pengawalan

Bagi peringkat proses pengawalan pula, pihak yang terlibat adalah kerajaan. Antara agensi kerajaan yang terlibat adalah Kementerian Pelancongan dan Budaya (MOTAC), Tabung Haji (TH) dan JAWHAR. Pada peringkat ini kerajaan akan bertindak sebagai orang tengah antara Jemaah umrah dengan syarikat pengendali umrah.

Perubahan (Proses Pengawalan ↔ Proses Pelaksanaan)

Fasa ini adalah penting bagi pihak kerajaan dalam menyediakan bantuan atau insentif yang bersesuaian kepada syarikat pengendali umrah. Penyediaan bantuan atau insentif yang berkesan dapat membantu syarikat pengendali umrah melebarkan lagi perniagaan bukan hanya dalam negara, malah mampu untuk bersaing di peringkat global. Keberkesanan ini secara tidak langsung dapat menjamin pembangunan kepada negara iaitu melalui cukai yang dibayar oleh setiap perniagaan.

Melalui model yang telah dibangunkan, setiap peringkat adalah saling berkaitan dan memerlukan dalam memastikan pengendalian operasi umrah di Malaysia terus dapat berkhidmat dalam menyampaikan perkhidmatan yang terbaik buat rakyat Malaysia yang mempunyai niat untuk mengerjakan ibadat umrah.



Rajah 2
 Model Standard Kualiti Operasi (MSKO)
 Diubahsuai daripada Teori Pengurusan (PMI, 2017)

Seperti yang telah dibincangkan, Teori Pengurusan (PMI, 2017) mampu menyediakan panduan dan cadangan bagi meningkatkan kualiti pengurusan pengendalian operasi pakej umrah di Malaysia. Oleh itu, cadangan bagi kajian ini tertumpu kepada tiga perspektif iaitu syarikat pengendali umrah, Jemaah dan kerajaan.

Syarikat Pengendali Umrah

Bagi kajian ini, syarikat pengendali umrah perlu melakukan *interview* terlebih dahulu dalam memastikan staf yang dilantik benar-benar layak untuk menjawat jawatan yang ditawarkan. Hal ini kerana salah satu masalah yang didapati wujud bagi syarikat pengendali umrah iaitu staf kurang pengetahuan berkaitan pendaftaran sepertimana yang telah ditetapkan oleh MPPU. Bagi syarikat yang sukar untuk memberhentikan staf tersebut, latihan dan bimbingan perlu disediakan secara berterusan sehingga staf tersebut mahir dalam urusan pendaftaran.

Selain daripada isu staf yang kurang pengetahuan, syarikat pengendali umrah juga didapati tidak memperuntukkan masa yang mencukupi bagi sesi soal jawab dan tidak menyediakan sesi soal jawab khas untuk Jemaah wanita. Oleh itu, syarikat pengendali umrah



perlu melakukan *post-mortem* bagi sesi soal jawab terutamanya berkaitan Jemaah wanita. Sesi soal jawab bagi Jemaah wanita perlu dan wajib diadakan memandangkan kerajaan Arab Saudi kini membenarkan wanita menunaikan umrah tanpa ditemani mahram. Malah bilangan Jemaah wanita terutama wanita muda semakin meningkat dari semasa ke semasa.

Jemaah

Aspek yang perlu ditekankan bagi Jemaah hanyalah berkaitan sikap. Aspek yang berbentuk subjektif dan sukar untuk difahami dan didalami. Oleh itu, bagi meningkatkan kesedaran Jemaah dan mengurangkan masalah semasa menunaikan umrah adalah dengan menetapkan beberapa syarat seperti denda terhadap kecuaiian yang dilakukan.

ACKNOWLEDGEMENT

This Research was supported by Ministry of Higher Education (MOHE) of Malaysia through Fundamental Research Grant Scheme (FRGS/1/2019/SS103/UUM/02/2).

KESIMPULAN

Dengan berpandukan MPPU, masalah dari peringkat akar umbi dalam pengendalian umrah secara umumnya dapat dikurangkan. Berdasarkan dapatan kajian yang telah dibincangkan, Jadual 3 menunjukkan isu atau masalah yang masih berlaku dan perlu diberi perhatian oleh pihak yang berkepentingan dan juga bagi pihak pembuat polisi dalam merangka dasar yang lebih komprehensif dalam menyediakan perkhidmatan umrah yang terbaik.

RUJUKAN

- Berita Harian. (2017). *Rugi RM1.6 juta*. Dicapai pada Januari 14, 2020 daripada <https://www.bharian.com.my/berita/kes/2017/11/353477/rugi-rm16-juta>.
- Berita Harian. (2020). Jemaah terkandas di Jeddah dan Madinah. Dicapai pada Januari 14, 2020 daripada <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/02/660138/jemaah-terkandas-di-jeddah-dan-madinah>.
- Berita Harian. (2018). *Sindiket gelar diri Hamba Allah tawar pakej umrah*. Dicapai pada Januari 14, 2020 daripada <https://www.bharian.com.my/berita/kes/2018/07/445027/sindiket-gelar-diri-hamba-allah-tawar-pakej-umrah>.
- Gursoy, D. W. & Umbreit, T. (2021). Tourist information search behavior: cross-cultural comparison of European union member states. *International Journal of Hospitality Management*, 23(1), 55-70.
- Harian Metro. (2018). *Syarikat tak berdaftar rupanya*. Dicapai pada Januari 14, 2020 daripada <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2018/01/307151/syarikat-tak-berdaftar-rupanya>.



- Lexhagen, M. (2015). The importance of value-added services to support the customer search and purchase process on travel websites. *Information Technology & Tourism*, 7(3), 119-136.
- Lo, A., Cheung, C. & Law, R. (2012). Information search behavior of Hong Kong's inbound travelers—A comparison of business and leisure travelers. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 13(3), 61-81.
- Negi, J. (2008) *Travel agency and tour operation: Concepts and principles*. New Delhi: Kanishka Publishers Distributors.
- Swain, S. K. & Mishra, J. M. (2012). *Tourism principles & practices*. New Delhi: Oxford University .
- Utusan Borneo. (2016). *200 jemaah umrah bingung, penerbangan ditangguhkan*. Dicapai pada Januari 14, 2020 daripada <https://www.utusanborneo.com.my/2016/12/14/200-jemaah-umrah-bingung-penerbangan-ditangguhkan>.
- Wolfe, K., Hsu, C. H. C. & Kang, S. K. (2014). Buyer characteristics among users of various travel intermediaries. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 17(2/3), 51-62.