



PERATURAN MENTERI HAJI DAN UMRAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR KEGIATAN USAHA, TATA CARA PELAKSANAAN PENGAWASAN,
DAN SANKSI ADMINISTRATIF PADA PENYELENGGARAAN PERIZINAN
BERUSAHA BERBASIS RISIKO SEKTOR KEAGAMAAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI HAJI DAN UMRAH REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, perizinan berusaha penyelenggara ibadah haji khusus dan/atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah diatur oleh Menteri Haji dan Umrah;
- b. bahwa pengaturan perizinan berusaha melalui penerapan perizinan berusaha berbasis risiko perlu dilakukan secara berkelanjutan dalam mewujudkan kemudahan dalam memulai dan menjalankan usaha;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (7), Pasal 313, dan Pasal 471 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, perlu menetapkan Peraturan Menteri Haji dan Umrah tentang Standar Kegiatan Usaha, Tata Cara Pelaksanaan Pengawasan, dan Sanksi Administratif pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Keagamaan;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573) sebagaimana telah diubah

dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;

4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6338) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7132);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115);
6. Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 143);
7. Peraturan Menteri Haji dan Umrah Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Haji dan Umrah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 903);
8. Peraturan Menteri Haji dan Umrah Nomor 4 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI HAJI DAN UMRAH TENTANG STANDAR KEGIATAN USAHA, TATA CATA PELAKSANAAN PENGAWASAN, DAN SANKSI ADMINISTRATIF PADA PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO SEKTOR KEAGAMAAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Perizinan Berusaha yang selanjutnya disingkat PB adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya.
2. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang selanjutnya disingkat PBBR adalah Perizinan Berusaha yang menggunakan pendekatan berbasis risiko yang diperoleh dari hasil analisis risiko setiap kegiatan usaha.

3. Pelaku Usaha adalah perseorangan atau badan usaha yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
4. Perseroan Terbatas yang selanjutnya disebut Perseroan adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham atau badan hukum perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro dan kecil sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai usaha mikro dan kecil.
5. Nomor Induk Berusaha yang selanjutnya disingkat NIB adalah bukti registrasi/pendaftaran Pelaku Usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas bagi Pelaku Usaha dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.
6. Berita Acara Permintaan Keterangan yang selanjutnya disingkat BAPK adalah dokumen resmi yang memuat hasil pemeriksaan atau keterangan dari pihak terkait dan digunakan dalam proses penyelesaian masalah.
7. Lembaga Sertifikasi Haji Khusus dan Umrah yang selanjutnya disingkat LS HKU adalah lembaga penilaian kesesuaian terakreditasi yang bertugas melakukan sertifikasi terhadap Pelaku Usaha yang melakukan kegiatan usaha penyelenggaraan ibadah haji khusus dan/atau penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, dan mengoperasikan skema sertifikasi untuk memberikan jaminan tertulis bahwa suatu kegiatan usaha, proses, dan/atau jasa telah memenuhi standar dan/atau sesuai dengan regulasi.
8. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (*Online Single Submission*) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan PBBR.
9. Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, Masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu.
10. Ibadah Umrah adalah berkunjung ke Baitullah di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sai, dan tahalul.
11. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disingkat PIHK adalah badan hukum yang memiliki PB untuk melaksanakan Ibadah Haji khusus.
12. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh PIHK dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus.
13. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki PB untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah.

14. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan Ibadah Umrah di luar penyelenggaraan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah yang dilaksanakan oleh PPIU dan/atau Pemerintah.
15. Jemaah Haji Khusus adalah jemaah haji yang menjalankan Ibadah Haji yang diselenggarakan oleh PIHK.
16. Jemaah Umrah adalah seseorang yang melaksanakan Ibadah Umrah.
17. Biaya Perjalanan Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disebut Bipih Khusus adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh jemaah haji yang akan menunaikan Ibadah Haji Khusus.
18. Biaya Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat BPIU adalah sejumlah uang yang dibayarkan Jemaah Umrah untuk menunaikan perjalanan Ibadah Umrah.
19. Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat BPS Bipih adalah Bank umum syariah dan/atau unit usaha syariah yang ditunjuk oleh Badan Pengelola Keuangan Haji.
20. Sistem Informasi Kementerian adalah sistem pengelolaan data dan informasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
21. Pengawasan adalah upaya untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan usaha sesuai dengan standar pelaksanaan kegiatan usaha yang dilakukan melalui pendekatan berbasis risiko dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh Pelaku Usaha.
22. Kantor Urusan Haji Indonesia adalah satu organisasi di bawah koordinasi atau struktur organisasi di bawah Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah yang memiliki fungsi dan tugas pelayanan teknis penyelenggaraan haji dan umrah.
23. Kementerian Haji dan Umrah yang selanjutnya disebut Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan suburusan pemerintahan haji dan umrah yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang agama.
24. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan suburusan pemerintahan haji dan umrah yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang agama.
25. Kantor Wilayah Kementerian Haji dan Umrah Provinsi yang selanjutnya disebut Kantor Wilayah adalah instansi vertikal Kementerian di tingkat provinsi.
26. Kepala Kantor Wilayah adalah pemimpin Kantor Wilayah.
27. Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Kantor Kementerian Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal Kementerian Haji dan Umrah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah.

28. Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Kepala Kantor Kementerian Kabupaten/Kota adalah pemimpin Kantor Kementerian Kabupaten/Kota.

BAB II RUANG LINGKUP DAN PERSYARATAN PERIZINAN BERUSAHA

Bagian Kesatu Umum

Pasal 2

PB sektor keagamaan meliputi kegiatan usaha:

- a. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus; dan
- b. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Pasal 3

PB untuk kegiatan usaha Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus harus memenuhi syarat:

- a. dimiliki dan dikelola oleh Warga Negara Indonesia beragama Islam yang dibuktikan dengan identitas kependudukan yang sah;
- b. telah memiliki PB PPIU dan telah menjalankan aktivitas usaha PPIU paling singkat selama 3 (tiga) tahun atau telah memberangkatkan Jemaah Umrah paling sedikit 1.000 (seribu) orang;
- c. memiliki sertifikat standar usaha PPIU dari Lembaga Penilaian Kesesuaian pada sektor keagamaan yang telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional;
- d. surat pernyataan bermeterai pemilik saham, komisaris, dan direksi yang menyatakan bahwa:
 - 1) tidak pernah melakukan pelanggaran hukum terkait Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir;
 - 2) tidak pernah atau sedang dikenai sanksi atas pelanggaran hukum terkait PIHK dan/atau PPIU yang berkekuatan hukum tetap; dan
 - 3) bersedia melaksanakan kewajiban sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki PB PPIU dan menjalankan usaha sesuai dengan standar pelayanan minimal serta bersedia meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. salinan sertifikat hak milik pemilik saham, komisaris, direksi, atau atas nama Perusahaan atau perjanjian sewa menyewa kantor yang masih berlaku paling singkat 5 (lima) tahun ke depan, yang dibuktikan dengan pengesahan atau legalitas dari Notaris;
- f. dokumen laporan keuangan perusahaan 1 (satu) tahun terakhir dan telah diaudit oleh Akuntan Publik yang

terdaftar di kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP), dan telah disahkan dalam akta notaris setelah RUPS;

- g. laporan tahunan perusahaan disampaikan paling lambat 6 (enam) bulan setelah tahun buku Perseroan berakhir;
- h. salinan surat keterangan fiskal atas nama perusahaan yang masih berlaku; dan
- i. memiliki surat rekomendasi asli dari Kantor Wilayah yang masih berlaku minimal 3 (tiga) bulan.

Pasal 4

PB untuk kegiatan usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah harus memenuhi syarat:

- a. dimiliki dan dikelola oleh Warga Negara Indonesia beragama Islam yang dibuktikan dengan identitas kependudukan yang sah;
- b. memiliki PB untuk Usaha Aktivitas Biro Perjalanan Wisata (KBLI: 79121) dan telah menjalankan usaha minimal selama 1 (satu) tahun;
- c. memiliki sertifikat standar usaha yang diterbitkan oleh Kementerian dan/atau kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata;
- d. surat pernyataan bermeterai pemilik saham, komisaris, dan direksi yang menyatakan bahwa:
 - 1) tidak pernah melakukan pelanggaran hukum terkait Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir;
 - 2) tidak pernah atau sedang dikenai sanksi atas pelanggaran hukum terkait PIHK dan/atau PPIU yang berkekuatan hukum tetap; dan
 - 3) bersedia melaksanakan kewajiban sebagai PPIU dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. salinan sertifikat hak milik pemilik saham, komisaris, direksi, atau atas nama Perusahaan atau perjanjian sewa menyewa kantor yang masih berlaku paling singkat 5 (lima) tahun ke depan, yang dibuktikan dengan pengesahan atau legalitas dari Notaris;
- f. dokumen laporan keuangan perusahaan 1 (satu) tahun terakhir dan telah diaudit oleh Akuntan Publik yang terdaftar di kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP), dan telah disahkan dalam akta notaris setelah RUPS;
- g. laporan tahunan perusahaan disampaikan paling lambat 6 (enam) bulan setelah tahun buku Perseroan berakhir;

- h. salinan surat keterangan fiskal atas nama perusahaan yang masih berlaku; dan
- i. memiliki surat rekomendasi asli dari Kantor Wilayah yang masih berlaku minimal 3 (tiga) bulan.

Pasal 5

PBBR sektor keagamaan dengan syarat wajib:

- a. PIHK dan/atau PPIU menyerahkan jaminan bank dalam bentuk deposito/bank garansi atas nama biro perjalanan wisata;
- b. jaminan bank sebagaimana dimaksud dalam huruf a memiliki masa berlaku 6 (enam) tahun yang diterbitkan oleh BPS Bipih; dan
- c. besaran jaminan bank ditetapkan oleh Menteri.

Bagian Kedua Sarana dan Fasilitas

Pasal 6

PIHK dan/atau PPIU memiliki sarana dan fasilitas dengan syarat paling sedikit:

- a. tersedianya kantor operasional dengan luas paling sedikit 50 m² (lima puluh meter persegi);
- b. memiliki nomor telepon dan *email*;
- c. tersedianya ruang resepsionis (*front office*) dan ruangan karyawan/administrasi (*back office*); dan
- d. kondisi kantor dan lingkungan sekitar yang nyaman, bersih, aman, dan higienis.

Bagian Ketiga Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Pasal 7

PIHK dan/atau PPIU memiliki struktur organisasi dan sumber daya manusia berupa:

- a. struktur organisasi paling sedikit 3 (tiga) orang tenaga ahli yang mempunyai sertifikat kompetensi di bidang perjalanan wisata (*tour leader*), pemandu wisata (*tour guide*), dan pembimbing ibadah yang diterbitkan oleh lembaga resmi;
- b. memiliki dokumen uraian tugas atau *job description* yang jelas untuk setiap posisi dalam organisasi; dan
- c. memiliki rencana pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

BAB III STANDAR KEGIATAN USAHA PIHK DAN PPIU

Bagian Kesatu Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

Paragraf 1 Pengelolaan

Pasal 8

PIHK dalam menyelenggarakan perjalanan Ibadah Haji Khusus menjamin ketepatan waktu keberangkatan Jemaah Haji Khusus yang telah melunasi Biphil Khusus dan masuk dalam alokasi kuota tahun berjalan.

Paragraf 2 Pembiayaan

Pasal 9

- (1) PIHK menjamin kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian yang memuat ketentuan paling sedikit mengenai bimbingan, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati Jemaah Haji Khusus.
- (2) Perjanjian lain yang disepakati Jemaah Haji Khusus meliputi pembatalan keberangkatan, tanggungan jemaah sakit di Arab Saudi dan/atau di negara transit, dan pembebanan biaya-biaya di luar paket haji khusus.

Paragraf 3 Pelayanan

Pasal 10

Prosedur pelayanan administrasi dan dokumen haji dilakukan oleh PIHK dalam bentuk:

- a. pengurusan dokumen pendaftaran, pelunasan, perpindahan antar-PIHK, pembatalan pendaftaran haji, perlengkapan haji khusus, dan perjalanan Ibadah Haji;
- b. pengurusan kontrak layanan, pembayaran kontrak layanan, Pengawasan, dan penyelesaian kasus layanan dengan penyedia layanan di Arab Saudi; dan
- c. pelaporan keberangkatan, kedatangan, dan kepulangan Jemaah Haji Khusus ke dan dari Arab Saudi, pergerakan Jemaah Haji Khusus selama di Arab Saudi melalui petugas penyelenggara Ibadah Haji pada Sistem Informasi Kementerian.

Pasal 11

- (1) Dalam pengurusan kontrak layanan, pembayaran kontrak layanan, Pengawasan, dan penyelesaian kasus layanan dengan penyedia layanan di Arab Saudi, PIHK berafiliasi dengan Kantor Urusan Haji Indonesia.
- (2) PIHK yang berafiliasi dengan Kantor Urusan Haji Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

mengajukan pengaktifan pengguna pada *platform digital* resmi Pemerintah Arab Saudi sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang berlaku.

- (3) PIHK yang berafiliasi dengan Kantor Urusan Haji Indonesia ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 12

- (1) PIHK memberikan pelayanan pengurusan visa haji dari porsi kuota Indonesia, gelang identitas, dan kartu tanda pengenalan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- (2) PIHK memastikan Jemaah Haji Khusus memiliki paspor dengan masa berlaku minimal 6 (enam) bulan sebelum tanggal keberangkatan.

Pasal 13

PIHK melakukan pengurusan visa haji setelah Jemaah Haji Khusus melakukan pelunasan Biph Khusus dan memenuhi syarat kesehatan.

Pasal 14

- (1) Gelang identitas yang dikeluarkan oleh Kementerian diberikan kepada PIHK yang telah memenuhi persyaratan:
 - a. paket layanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
 - b. jadwal keberangkatan dan kepulangan;
 - c. daftar manifes keberangkatan Jemaah Haji Khusus;
 - d. tiket perjalanan pergi pulang dengan status sudah diterbitkan (*issued*); dan
 - e. fotokopi paspor.
- (2) Gelang identitas yang dikeluarkan oleh Kementerian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipakai oleh Jemaah Haji Khusus sejak keberangkatan, selama di Arab Saudi, dan sampai dengan kembali ke Indonesia.

Pasal 15

- (1) PIHK menyediakan kartu tanda pengenalan bagi Jemaah Haji Khusus melalui Sistem Informasi Kementerian.
- (2) Kartu tanda pengenalan harus memuat informasi paling sedikit:
 - a. nama Jemaah Haji Khusus;
 - b. foto Jemaah Haji Khusus;
 - c. nomor paspor;
 - d. nama PIHK;
 - e. nomor telepon PIHK;
 - f. nama hotel selama di Arab Saudi; dan
 - g. nomor telepon petugas PIHK.
- (3) Kartu tanda pengenalan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat ditambahkan mengenai informasi kesehatan Jemaah Haji Khusus.

Paragraf 4
Layanan Bimbingan Ibadah Haji Khusus

Pasal 16

- (1) PIHK memberikan layanan bimbingan Ibadah Haji khusus dengan materi meliputi fikih haji dan umrah, kebijakan pemerintah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, hikmah haji, serta hak dan kewajiban Jemaah Haji Khusus.
- (2) Bimbingan manasik Ibadah Haji khusus harus berpedoman pada buku bimbingan manasik Kementerian.
- (3) Produk bimbingan manasik Ibadah Haji khusus dapat berbentuk digital.
- (4) Bimbingan manasik Ibadah Haji khusus diberikan dalam bentuk teori dan praktik.
- (5) Bimbingan manasik Ibadah Haji khusus di Indonesia diberikan paling sedikit dengan durasi 20 (dua puluh) jam.
- (6) Bimbingan manasik Ibadah Haji khusus dilakukan oleh pembimbing bersertifikat yang diterbitkan oleh Kementerian.
- (7) Bimbingan manasik Ibadah Haji khusus diberikan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.

Pasal 17

- (1) PIHK memberikan layanan bimbingan perjalanan meliputi persiapan pemberangkatan, pemberangkatan dan pemulangan, dan kedatangan di Arab Saudi.
- (2) Materi bimbingan persiapan pemberangkatan meliputi persiapan mental spiritual dan material.
- (3) Materi bimbingan pemberangkatan dan pemulangan meliputi doa perjalanan, fikih ibadah dalam perjalanan, dan ketentuan penumpang dalam pesawat.
- (4) Materi bimbingan kedatangan meliputi ketentuan di bandara kedatangan di Arab Saudi, ketentuan umum transportasi perjalanan ke dan selama di Makkah dan Madinah, ketentuan ziarah keagamaan di Makkah dan Madinah, rencana perjalanan haji, informasi asuransi, dan informasi umum lainnya.

Paragraf 5
Layanan Bimbingan Kesehatan

Pasal 18

- (1) PIHK memberikan layanan bimbingan kesehatan:
 - a. paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum keberangkatan;
 - b. masa keberangkatan; dan
 - c. masa kepulangan.
- (2) Materi bimbingan kesehatan meliputi penanganan penyakit tidak menular, pengendalian penyakit menular, kesehatan lingkungan, kesehatan jiwa, kesehatan

olahraga, dan termasuk yang dipersyaratkan oleh Pemerintah Arab Saudi.

- (3) Pelaksanaan bimbingan kesehatan dapat bekerja sama dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.

Paragraf 6 Pelayanan Transportasi

Pasal 19

- (1) Pelayanan transportasi udara diberikan kepada Jemaah Haji Khusus dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, dan transportasi selama di Arab Saudi.
- (2) Pelayanan transportasi memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan.
- (3) Pelayanan transportasi ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam rencana program perjalanan.
- (4) Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi.
- (5) Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan.
- (6) Transportasi darat berupa kendaraan yang mengangkut Jemaah Haji Khusus dari penginapan transit ke Masjidil Haram dan dari Masjidil Haram ke penginapan transit dengan jadwal tertentu di luar jadwal yang dilarang oleh Pemerintah Arab Saudi.
- (7) Transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (syarikah), berpendingin udara (*air conditioner*), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.

Paragraf 7 Pelayanan Akomodasi

Pasal 20

- (1) Pelayanan akomodasi diberikan kepada Jemaah Haji Khusus selama berada di wilayah Makkah, Madinah, Masyair, dan/atau Jeddah.
- (2) PIHK menyediakan pelayanan akomodasi kepada Jemaah Haji Khusus selama berada di wilayah Makkah, Madinah, Masyair, dan/atau Jeddah dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. akomodasi selama berada di wilayah Makkah, Madinah, dan/atau Jeddah berupa hotel paling rendah berbintang 3 (tiga);
 - b. pelayanan akomodasi diberikan dengan menempatkan Jemaah Haji Khusus pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di

Makkah dan 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah;

- c. akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan lain antara PIHK dan Jemaah Haji Khusus secara tertulis;
- d. tersedianya akomodasi transit di Makkah menjelang dan setelah wukuf dengan jarak paling jauh 5.000 (lima ribu) meter dari Masjidil Haram;
- e. akomodasi transit di Makkah dengan fasilitas berupa:
 - 1) setiap kamar berpendingin udara (*air conditioner*) dan paling banyak untuk 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan lain antara PIHK dan jemaah haji secara tertulis;
 - 2) tersedia 1 (satu) kamar mandi untuk setiap paling banyak 4 (empat) orang Jemaah Haji Khusus;
 - 3) tersedia ruang makan; dan
 - 4) tersedia ruang pertemuan dan/atau mushola.
- f. akomodasi transit digunakan paling lama 10 (sepuluh) hari berturut-turut;
- g. akomodasi di Masyair menggunakan perkemahan yang berpendingin udara (*air conditioner*);
- h. masa tinggal Jemaah Haji Khusus di Arab Saudi paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender; dan
- i. tersedianya akomodasi bagi Jemaah Haji Khusus yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di Indonesia.

Paragraf 8

Pelayanan Konsumsi

Pasal 21

- (1) Pelayanan konsumsi diberikan kepada Jemaah Haji Khusus dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi.
- (2) Penyediaan konsumsi dalam perjalanan atau di bandara dapat diberikan dalam bentuk kemasan.
- (3) Konsumsi selama berada di Makkah dan Madinah harus memenuhi persyaratan:
 - a. pelayanan dengan standar hotel dan sistem penyajian secara prasmanan atau sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi; dan
 - b. menu Indonesia dan/atau standar menu hotel.
- (4) Konsumsi selama berada di Masyair harus memenuhi persyaratan:
 - a. pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan atau sesuai dengan standar Pemerintah Arab Saudi;
 - b. menu sesuai paket program; dan
 - c. pelayanan minuman tersedia selama 24 (dua puluh empat) jam.
- (5) Pelayanan konsumsi di akomodasi transit diberikan sebanyak 3 (tiga) kali sehari.

Paragraf 9
Pelayanan Kesehatan

Pasal 22

- (1) PIHK memberikan pelayanan kesehatan bagi Jemaah Haji Khusus sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, selama di Arab Saudi, dan sampai dengan kembali ke Indonesia.
- (2) Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelayanan kesehatan sebelum keberangkatan meliputi fasilitasi pemeriksaan kesehatan dan vaksinasi yang diwajibkan oleh Pemerintah.
- (4) Pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi:
 - a. penyediaan petugas kesehatan;
 - b. penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengurusan bagi Jemaah Haji Khusus yang sakit dan/atau meninggal dunia selama di perjalanan, negara transit, dan di Arab Saudi.
- (5) Dalam hal dibutuhkan, PIHK dapat menggunakan fasilitas layanan kesehatan untuk Jemaah Haji Khusus di Kantor Kesehatan Haji Indonesia setelah berkoordinasi dengan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi di bidang kesehatan.
- (6) PIHK memastikan setiap Jemaah Haji Khusus telah memenuhi istithaah kesehatan dan mendapatkan vaksinasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) PIHK memastikan Jemaah Haji Khusus menjadi peserta aktif Jaminan Kesehatan Nasional.
- (8) Pelayanan kesehatan Jemaah Haji Khusus selama di Arab Saudi yang memerlukan perawatan lebih lanjut dapat dilakukan di Kantor Kesehatan Haji Indonesia dan/atau rumah sakit Arab Saudi.
- (9) PIHK melakukan pelayanan kesehatan Jemaah Haji Khusus meliputi:
 - a. fasilitasi dan pendampingan Jemaah Haji Khusus yang membutuhkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap;
 - b. perawatan dan pemulangan Jemaah Haji Khusus yang dirawat inap di Arab Saudi melewati jadwal kepulangan Jemaah Haji Khusus dan negara transit; dan
 - c. penanganan Jemaah Haji Khusus yang meninggal dunia.

Pasal 23

- (1) Pelayanan bagi Jemaah Haji Khusus yang sakit menjadi tanggung jawab PIHK untuk menghajikan, baik dalam bentuk safari wukuf atau badal haji.
- (2) PIHK bertanggung jawab menghajikan Jemaah Haji Khusus yang meninggal dunia setelah berangkat dari bandara tanah air menuju Arab Saudi maupun di Arab

Saudi sebelum wukuf di Arafah, sakit, atau yang mengalami gangguan jiwa yang tidak dapat disafariwukufkan.

- (3) PIHK menyampaikan laporan jumlah Jemaah Haji Khusus yang meninggal dunia, yang akan dibadalhajikan dan pelaksanaan disafariwukufkan sebelum wukuf melalui Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi pada Sistem Informasi Kementerian.

Paragraf 10 Pelindungan

Pasal 24

- (1) PIHK memberikan pelindungan kepada Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus meliputi:
 - a. Warga Negara Indonesia di luar negeri;
 - b. hukum;
 - c. keamanan;
 - d. layanan akomodasi, konsumsi, dan transportasi; dan
 - e. jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.
- (2) Pelindungan kepada Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sebelum, selama, dan setelah Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus melaksanakan Ibadah Haji.
- (3) Pelindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan dalam bentuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus menghadapi permasalahan selama melaksanakan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- (4) Pelindungan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh PIHK yang berkoordinasi dengan instansi terkait dalam rangka memberikan pendampingan dan pelayanan bantuan hukum kepada Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus.
- (5) PIHK wajib memberikan jaminan keberangkatan dan kepulangan Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus dalam bentuk pelindungan hukum berupa asuransi dengan masa pertanggungan terhitung sejak berangkat dari bandara keberangkatan internasional sampai tiba di bandara kedatangan internasional di Indonesia.
- (6) Pelindungan keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c diberikan kepada Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan.
- (7) Pemberian pelindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), dan ayat (6), dilaksanakan oleh PIHK bersama dengan perwakilan Pemerintah Republik Indonesia di Arab Saudi berkoordinasi dengan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi.
- (8) Pelindungan layanan akomodasi, konsumsi, dan transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diberikan dalam bentuk jaminan pemenuhan

penginapan/pemondokan, konsumsi makan harian bergizi, dan angkutan transportasi yang memenuhi jadwal, kenyamanan, dan keselamatan Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus.

- (9) Pelindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e diberikan dalam bentuk asuransi.
- (10) Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus diberikan asuransi karena cacat tetap akibat kecelakaan atau meninggal dunia.
- (11) Biaya pertanggungan asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (9) paling sedikit sebesar nilai Bipih Khusus.
- (12) Pembiayaan asuransi Jemaah Haji Khusus dan petugas haji khusus dibayarkan oleh PIHK.

Pasal 25

Sistem manajemen usaha PIHK terdiri atas:

- a. ketersediaan pedoman kerja;
- b. ketersediaan sistem administrasi;
- c. memiliki modal setor yang mencukupi jumlah modal dan saldo paling sedikit Rp1.250.000.000 (satu milyar dua ratus lima puluh juta rupiah);
- d. memiliki persediaan kas operasional Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah/Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang memadai, uang kas dan saldo rekening perusahaan paling sedikit 25% (dua puluh lima persen) dari setoran jemaah;
- e. memiliki rasio keuangan yang lancar, rasio keuangan lancar paling sedikit 30% (tiga puluh persen); dan
- f. memiliki kemampuan memenuhi kewajiban jangka pendek dan jangka panjang (*Debt to Asset Ratio*) paling banyak 200% (dua ratus persen).

Paragraf 11

Pengaduan

Pasal 26

- (1) Jemaah Haji Khusus dapat menyampaikan pengaduan terkait kekurangan dalam pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Khusus kepada PIHK dan/atau Kementerian.
- (2) Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis pada Sistem Informasi Kementerian.
- (3) Dalam hal Jemaah Haji Khusus menyampaikan pengaduan kepada PIHK, PIHK harus menindaklanjuti pengaduan Jemaah Haji Khusus paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam setelah laporan diterima.
- (4) PIHK melaporkan pengaduan beserta hasil tindak lanjutnya kepada Kementerian pada Sistem Informasi Kementerian paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah PIHK tiba di tanah air.

Bagian Kedua Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

Paragraf 1 Pengelolaan

Pasal 27

PPIU dalam menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah menjamin ketepatan waktu pendaftaran dan pemberangkatan Jemaah Umrah yang dilakukan pada tahun hijriah berjalan.

Paragraf 2 Perjanjian dan Pembiayaan

Pasal 28

- (1) PPIU dalam menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah membuat perjanjian tertulis yang memuat ketentuan layanan meliputi:
 - a. bimbingan;
 - b. kesehatan;
 - c. transportasi;
 - d. akomodasi;
 - e. konsumsi; dan
 - f. lain-lain sesuai dengan perjanjian yang disepakati oleh Jemaah Umrah.
- (2) Ketentuan layanan lain-lain sesuai dengan perjanjian yang disepakati oleh Jemaah Umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f meliputi pembatalan keberangkatan, paket wisata di luar paket umrah, tanggungan jemaah sakit di Arab Saudi dan/atau negara transit, dan pembebanan biaya di luar paket umrah.

Paragraf 3 Pelayanan

Pasal 29

PPIU dalam menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah memberikan pelayanan administrasi berupa:

- a. pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi Jemaah Umrah;
- b. pengurusan dokumen Jemaah Umrah sakit, meninggal, dan hilang;
- c. pengurusan dokumen Jemaah Umrah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit;
- d. nomor visa setiap Jemaah Umrah dilaporkan pada Sistem Informasi Kementerian;
- e. masa tinggal jemaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa;
- f. menyediakan kartu tanda pengenal bagi Jemaah Umrah dan petugas PPIU yang dicetak melalui Sistem Informasi Kementerian;
- g. mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan Jemaah Umrah yang mudah dilihat dan dibaca; dan

- h. administrasi jumlah pembayaran BPIU di rekening penampungan harus sesuai dengan jumlah Jemaah Umrah dan harga paket umrah.

Paragraf 4 Pelayanan Bimbingan

Pasal 30

PPIU dalam menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah melaksanakan bimbingan ibadah berupa:

- a. bimbingan Jemaah Umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi masing-masing diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan;
- b. bimbingan Jemaah Umrah diberikan dalam bentuk teori dan praktik dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah;
- c. bimbingan manasik Ibadah Umrah dilakukan oleh pembimbing bersertifikat yang diterbitkan oleh Kementerian; dan
- d. materi bimbingan manasik berpedoman pada buku bimbingan manasik yang diterbitkan oleh Kementerian.

Paragraf 5 Pelayanan Transportasi

Pasal 31

PPIU memberikan pelayanan transportasi berupa:

- a. layanan transportasi Jemaah Umrah meliputi layanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi;
- b. pelayanan transportasi meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi;
- c. transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan;
- d. pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian tertulis yang telah disepakati dengan calon Jemaah Umrah;
- e. jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi;
- f. tersedianya fasilitas Jemaah Umrah yang mengalami keterlambatan dan/atau pembatalan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- g. transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (syarikah), berpendingin udara (*air conditioner*), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.

Paragraf 6
Pelayanan Akomodasi

Pasal 32

PPIU memberikan pelayanan akomodasi berupa:

- a. akomodasi Jemaah Umrah selama berada di Arab Saudi yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi;
- b. akomodasi bagi Jemaah Umrah yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di tanah air;
- c. dalam penyediaan akomodasi, PPIU dapat menggunakan fasilitas asrama haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. penempatan Jemaah Umrah pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah;
- e. dalam hal Jemaah Umrah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah, tersedianya transportasi ke dan dari Masjidil Haram sesuai dengan kebutuhan Jemaah Umrah paling sedikit untuk pelaksanaan shalat 5 (lima) waktu ke Masjidil Haram; dan
- f. akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan lain antara PPIU dengan Jemaah Umrah secara tertulis.

Paragraf 7
Layanan Konsumsi

Pasal 33

- (1) PPIU memberikan pelayanan konsumsi dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi.
- (2) Konsumsi dalam perjalanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan dalam kemasan.
- (3) Konsumsi selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disajikan secara prasmanan, sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi sebanyak 3 (tiga) kali sehari, atau sesuai kesepakatan antara PPIU dan Jemaah Umrah secara tertulis.
- (4) Menu konsumsi adalah menu Indonesia dan/atau beberapa variasi menu lain.
- (5) Segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.

Paragraf 8
Pelayanan Kesehatan

Pasal 34

PPIU memberikan pelayanan kesehatan sebagai berikut:

- a. layanan kesehatan diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi;
- b. layanan kesehatan paling sedikit meliputi penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan

- perundang-undangan, pengurusan bagi Jemaah Umrah yang sakit, pengurusan Jemaah Umrah yang meninggal dunia, dan bimbingan kesehatan Jemaah Umrah;
- c. memberikan informasi vaksinasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan informasi mengenai kebijakan kesehatan yang diberlakukan oleh Pemerintah Arab Saudi; dan
 - d. perawatan, pendampingan, dan pemulangan bagi Jemaah Umrah yang dirawat inap di Arab Saudi dan negara transit sesuai dengan ketentuan polis asuransi.

Paragraf 9 Pelindungan

Pasal 35

- (1) PPIU memberikan pelindungan kepada Jemaah Umrah dan petugas umrah meliputi:
 - a. Warga Negara Indonesia di luar negeri;
 - b. hukum;
 - c. keamanan;
 - d. layanan akomodasi, konsumsi, dan transportasi; dan
 - e. jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.
- (2) Pelindungan kepada Jemaah Umrah dan petugas umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sebelum keberangkatan, selama berada di Arab Saudi, dan setelah tiba di Indonesia.
- (3) Pelindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diberikan dalam bentuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila Jemaah Umrah dan petugas umrah menghadapi permasalahan selama melaksanakan perjalanan Ibadah Umrah.
- (4) Pelindungan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diberikan dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan petugas umrah, jaminan pengembalian kerugian Jemaah Umrah dan petugas umrah yang gagal berangkat, dan/atau pulang, serta pelayanan bantuan hukum.
- (5) Pelindungan hukum dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan petugas umrah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diberikan dalam bentuk asuransi.
- (6) Masa pertanggungan asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dimulai sejak keberangkatan hingga tiba di Indonesia.
- (7) Ketentuan masa pertanggungan tidak berlaku bagi Jemaah Umrah dan petugas umrah yang meninggal dunia melewati masa berlaku visa kecuali bagi yang sakit.
- (8) Pelindungan keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c diberikan dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan Jemaah Umrah dan petugas umrah.
- (9) Pelindungan layanan akomodasi, konsumsi, dan transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d

diberikan dalam bentuk jaminan pemenuhan penginapan/pemondokan, konsumsi makan harian bergizi, dan angkutan transportasi yang memenuhi jadwal, kenyamanan, dan keselamatan Jemaah Umrah dan petugas umrah.

- (10) Pelindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e diberikan dalam bentuk jaminan finansial bagi Jemaah Umrah yang meninggal dunia atau mengalami cacat tetap akibat penyakit atau kecelakaan, termasuk menanggung biaya perawatan medis akibat penyakit atau kecelakaan.

Paragraf 10

Layanan Pembatalan Keberangkatan

Pasal 36

- (1) PPIU memberikan pelayanan pembatalan keberangkatan.
- (2) BPIU dikembalikan kepada Jemaah Umrah apabila meninggal dunia atau mengundurkan diri sebelum keberangkatan.
- (3) Dalam hal BPIU dikembalikan karena alasan meninggal dunia atau mengundurkan diri, BPIU dikembalikan kepada ahli waris atau Jemaah Umrah dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender terhitung sejak permohonan pengembalian diterima oleh PPIU, setelah dikurangi biaya yang sudah dikeluarkan.

Bagian Ketiga

Penilaian Kesesuaian

Pasal 37

- (1) Menteri melakukan penilaian kesesuaian standar usaha kepada Pelaku Usaha baik PIHK dan/atau PPIU berupa:
 - a. persyaratan umum usaha;
 - b. persyaratan khusus usaha;
 - c. sarana;
 - d. struktur organisasi dan SDM;
 - e. standar pelayanan; dan
 - f. sistem manajemen usaha.
- (2) Penilaian kesesuaian standar usaha dilakukan melalui tinjauan dokumen, lapangan langsung, dan/atau secara daring.
- (3) Menteri dalam melakukan penilaian kesesuaian standar usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan LS HKU.
- (4) Pedoman penilaian kesesuaian berupa skema dan kriteria akreditasi serta sertifikasi usaha Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah ditetapkan oleh Menteri.

Bagian Keempat Pengaduan

Pasal 38

- (1) Jemaah Umrah dapat menyampaikan pengaduan terkait kekurangan dalam pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah kepada PPIU dan/atau Kementerian.
- (2) Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis baik elektronik maupun nonelektronik.
- (3) PPIU wajib menindaklanjuti pengaduan Jemaah Umrah.
- (4) PPIU melaporkan pengaduan Jemaah Umrah kepada Kementerian setiap tahun.
- (5) Pengaduan jemaah dan pelaporan PPIU dilakukan melalui Sistem Informasi Kementerian.

BAB IV PENGAWASAN

Bagian Kesatu Pengawasan

Pasal 39

- (1) Jenis Pengawasan terdiri atas:
 - a. Pengawasan rutin; dan
 - b. Pengawasan insidental.
- (2) Pengawasan rutin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan melalui:
 - a. laporan Pelaku Usaha; dan
 - b. inspeksi lapangan.
- (3) Pengawasan insidental sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan melalui pengaduan dari masyarakat dan/atau Pelaku Usaha yang dijamin kerahasiaan identitasnya.
- (4) Pelaksanaan Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
 - a. Direktorat Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
 - b. Kepala Kantor Wilayah;
 - c. Kepala Kantor Kementerian Kabupaten/Kota;
 - d. Staf Teknis Urusan Haji Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah; dan/atau
 - e. Tim koordinasi pencegahan, Pengawasan, dan penindakan permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji Khusus dan Umrah.
- (5) Pelaksana Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) menggunakan perangkat kerja Pengawasan melalui Sistem Informasi Kementerian.
- (6) Perangkat kerja Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) terdiri dari:
 - a. identitas Pelaku Usaha;
 - b. surat tugas pemberitahuan inspeksi lapangan;
 - c. berita acara pemeriksaan;
 - d. profil Pelaku Usaha; dan

- e. perangkat kerja lainnya yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan Pengawasan.
- (7) Pelaksana Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a melakukan kegiatan Pengawasan sebagai berikut:
 - a. pendaftaran Jemaah Haji Khusus berupa:
 - 1) paket program haji khusus;
 - 2) penerbitan surat pendaftaran haji khusus;
 - 3) penandatanganan perjanjian Ibadah Haji khusus;
 - 4) pembayaran Bipih Khusus;
 - 5) penginputan data Jemaah Haji Khusus pada Sistem Informasi Kementerian;
 - 6) pelimpahan nomor porsi Jemaah Haji Khusus;
 - 7) pembatalan pendaftaran Jemaah Haji Khusus;
 - 8) pengembalian saldo setoran Bipih Khusus;
 - 9) perpindahan Jemaah Haji Khusus antar-PIHK;
 - 10) pelunasan Bipih Khusus; dan
 - 11) penetapan petugas PIHK.
 - b. pendaftaran Jemaah Umrah berupa:
 - 1) paket program umrah;
 - 2) penerbitan surat pendaftaran umrah;
 - 3) penandatanganan perjanjian perjalanan Ibadah Umrah;
 - 4) pembayaran BPIU; dan
 - 5) penginputan data Jemaah Umrah pada Sistem Informasi Kementerian.
 - c. pelaporan rekening penampungan PPIU berupa:
 - 1) ketaatan terhadap laporan pembukaan rekening penampungan PPIU; dan
 - 2) ketaatan terhadap laporan penyeteroran BPIU ke rekening penampungan PPIU.
 - d. rencana perjalanan yang merupakan kepatuhan PIHK dan PPIU dalam melakukan input data meliputi:
 - 1) jadwal keberangkatan jemaah dari tanah air ke Arab Saudi;
 - 2) maskapai penerbangan;
 - 3) akomodasi selama di Makkah, Madinah, dan kota lainnya;
 - 4) transportasi darat selama di Arab Saudi;
 - 5) pergerakan jemaah selama di Arab Saudi; dan
 - 6) kepulangan jemaah dari Arab Saudi ke tanah air.
 - e. kegiatan operasional pelayanan jemaah meliputi:
 - 1) kesesuaian pelayanan kepada jemaah pada saat keberangkatan ke Arab Saudi;
 - 2) kesesuaian pelayanan kepada jemaah dengan perjanjian dan standar pelayanan, meliputi adanya akomodasi, petugas, pembimbing transportasi, pelayanan kesehatan; konsumsi, ibadah, dan pelayanan kesehatan; dan
 - 3) kesesuaian pelayanan kepada jemaah pada saat kepulangan ke tanah air.
 - f. penggunaan visa meliputi:
 - 1) jenis visa;
 - 2) masa berlaku visa;

- 3) input data visa pada Sistem Informasi Kementerian;
 - 4) penanganan terhadap jemaah yang melebihi masa berlaku visa; dan
 - 5) kesesuaian visa antara pendamping atau mahram dengan jemaah.
- g. indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu yang berasal dari:
- 1) laporan atau pengaduan masyarakat, jemaah, keluarga jemaah, PPIU, atau PIHK atas:
 - a) kegagalan keberangkatan kepulangan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
 - b) tertundanya keberangkatan/kepulangan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus;
 - c) ketidaksesuaian antara perjanjian dengan realisasi layanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
 - d) ketidaksesuaian sistem pendaftaran; dan
 - e) ketidaksesuaian pembayaran biaya Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dengan ketentuan.
 - 2) hasil Pengawasan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus; dan
 - 3) hasil koordinasi lintas sektoral.
- h. pihak yang bermasalah dan terkait, untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan; dan
- i. kepatuhan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
- (8) Pelaksana Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b melakukan kegiatan Pengawasan sebagai berikut:
- a. legalitas izin operasional PIHK dan/atau PPIU;
 - b. pendirian kantor cabang PIHK dan/atau PPIU;
 - c. rencana dan realisasi keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus;
 - d. pendaftaran Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus, pelunasan Bipih Khusus, pelimpahan nomor porsi Jemaah Haji Khusus, perpindahan Jemaah Haji Khusus antar-PIHK, dan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji Khusus;
 - e. kegiatan operasional PIHK dan/atau PPIU di tanah air dan/atau di Arab Saudi;
 - f. indikasi adanya penyimpangan dan/atau kasus tertentu; dan
 - g. pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan.

- (9) Pelaksana Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf c melakukan kegiatan Pengawasan sebagai berikut:
 - a. legalitas izin operasional PIHK dan/atau PPIU;
 - b. pendirian kantor cabang PIHK dan/atau PPIU;
 - c. kegiatan operasional PIHK dan/atau PPIU dan kantor cabang PIHK dan/atau PPIU; dan
 - d. pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan.
- (10) Pelaksana Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf d melakukan kegiatan Pengawasan sebagai berikut:
 - a. kedatangan dan kepulangan Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus di Arab Saudi;
 - b. kegiatan operasional Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus di Arab Saudi;
 - c. penggunaan dan masa berlaku visa;
 - d. penanganan jemaah sakit, jemaah meninggal dunia, tertinggal oleh rombongan, dan tersesat/hilang saat melaksanakan Ibadah Umrah dan Ibadah Haji khusus;
 - e. kesesuaian dokumen kepulangan Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus; dan
 - f. pihak yang bermasalah dan terkait untuk dimintakan klarifikasi dan/atau keterangan.
- (11) Pelaksana Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e melakukan kegiatan Pengawasan sebagai berikut:
 - a. keberangkatan dan kepulangan Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus di bandara internasional di seluruh Indonesia;
 - b. penanganan kasus PIHK dan/atau PPIU berupa pengecekan kesesuaian tiket, visa, serta keterlambatan keberangkatan dan kepulangan; dan
 - c. inventarisasi dan pemantauan terhadap penerbitan paspor bagi Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus.

Pasal 40

Tempat pelaksanaan Pengawasan terdiri atas:

- a. Pengawasan di Indonesia meliputi:
 - 1) domisili jemaah;
 - 2) domisili PIHK dan/atau PPIU;
 - 3) domisili kantor cabang PIHK dan/atau PPIU;
 - 4) hotel tempat menginap jemaah sebelum/setelah melaksanakan Ibadah Umrah/Ibadah Haji khusus; dan
 - 5) bandara keberangkatan/kepulangan Jemaah Umrah/Jemaah Haji Khusus.
- b. Pengawasan di negara transit meliputi:
 - 1) bandara;
 - 2) akomodasi; dan/atau
 - 3) rumah sakit.
- c. Pengawasan di Arab Saudi meliputi:
 - 1) bandara Jeddah dan Madinah;

- 2) akomodasi Jeddah, Makkah, Madinah, dan kota lain; dan
- 3) rumah sakit di Jeddah, Makkah, Madinah, dan kota lain.

Pasal 41

- (1) Pelaporan Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. laporan dibuat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan atau bersifat insidentil sesuai dengan kebutuhan;
 - b. Direktur Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyampaikan laporan kepada Menteri; dan
 - c. laporan Pengawasan paling sedikit memuat:
 - 1) pendaftaran Jemaah Umrah dan Jemaah Haji Khusus;
 - 2) pelaporan rekening penampungan PPIU;
 - 3) rencana PIHK dan/atau PPIU;
 - 4) kegiatan operasional pelayanan jemaah;
 - 5) penggunaan visa;
 - 6) indikasi tertentu penyimpangan dan/atau kasus tertentu;
 - 7) pemanggilan klarifikasi; dan
 - 8) kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaporan Pengawasan dilakukan oleh Kantor Wilayah dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. dibuat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau bersifat insidentil sesuai dengan kebutuhan;
 - b. Kepala Kantor Wilayah menyampaikan laporan kepada Direktorat Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah; dan
 - c. laporan Pengawasan paling sedikit memuat:
 - 1) progres rekomendasi pendirian PIHK dan/atau PPIU;
 - 2) progres pembukaan kantor cabang PIHK dan/atau PPIU;
 - 3) penanganan permasalahan PIHK dan/atau PPIU; dan
 - 4) laporan lainnya mengenai kegiatan Pengawasan PIHK dan/atau PPIU.
- (3) Pelaporan Pengawasan dilakukan oleh Kantor Kementerian Kabupaten/Kota dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. dibuat secara berkala paling sedikit satu kali dalam 1 (satu) bulan atau bersifat insidentil sesuai dengan kebutuhan;
 - b. Kepala Kantor Kementerian Kabupaten/Kota menyampaikan laporan kepada Kepala Kantor Wilayah; dan
 - c. laporan Pengawasan paling sedikit memuat:

- 1) progres pelaksanaan verifikasi dan peninjauan lapangan kantor PIHK dan/atau PPIU;
 - 2) penanganan permasalahan PIHK dan/atau PPIU; dan
 - 3) laporan lainnya mengenai kegiatan Pengawasan PIHK dan/atau PPIU.
- (4) Pelaporan Pengawasan dilakukan oleh Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. dibuat secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam tiga bulan atau bersifat insidentil sesuai dengan kebutuhan;
 - b. Staf Teknis Urusan Haji Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah menyampaikan laporan kepada Direktorat Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah; dan
 - c. laporan Pengawasan paling sedikit memuat:
 - 1) penanganan permasalahan PPIU; dan
 - 2) laporan lainnya mengenai kegiatan Pengawasan PPIU.

Pasal 42

Prosedur pemanggilan terhadap pihak yang terkait masalah sebagai berikut:

- a. memanggil pihak melalui surat yang ditandatangani oleh Direktur Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
- b. apabila pihak tidak memenuhi panggilan kesatu dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja, Direktur Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan pemanggilan kedua;
- c. apabila pihak tidak memenuhi panggilan kedua dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja, Direktur Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan pemanggilan ketiga;
- d. apabila pihak tidak memenuhi panggilan ketiga dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja, Direktur Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah dapat memerintahkan pejabat atau pegawai yang berwenang untuk melakukan klarifikasi lapangan;
- e. melakukan klarifikasi kepada pihak disertai dengan BAPK;
- f. BAPK dilaksanakan oleh aparatur sipil negara bersama dengan pihak yang terkait masalah, serta ditandatangani oleh pihak yang terkait masalah, aparatur sipil negara, dan atasan langsung aparatur sipil negara yang melakukan BAPK;
- g. proses pelaksanaan permintaan keterangan berprinsip asas praduga tak bersalah dan perlindungan kepada kepentingan jemaah, PIHK dan PPIU;
- h. hasil BAPK dibuat dalam 3 (tiga) rangkap yang diberikan kepada pihak yang dimintai keterangan, pihak yang meminta keterangan, dan arsip;

- i. apabila pihak terkait pengaduan tidak dapat ditemukan dalam klarifikasi lapangan, dilakukan pemeriksaan tanpa kehadiran pihak terkait;
- j. hasil BAPK sebagai dasar pertimbangan bagi rekomendasi pengenaan sanksi administratif bagi PIHK dan/atau PPIU; dan
- k. dalam hal proses klarifikasi ditemukan unsur tindak pidana, Direktur Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah dapat melaporkan kepada aparat penegak hukum.

Bagian Kedua Kode Etik Pengawasan

Pasal 43

- (1) Dalam melakukan Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (4), pelaksana Pengawasan memiliki kompetensi dan kapasitas pengawas serta mematuhi kode etik pelaksana Pengawasan.
- (2) Kode etik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlandaskan pada prinsip:
 - a. integritas;
 - b. profesional; dan
 - c. responsif.
- (3) Prinsip integritas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a meliputi:
 - a. jujur, bisa dipercaya, dan ikhlas;
 - b. menjaga martabat dan tidak melakukan hal tercela;
 - c. memiliki independensi;
 - d. tidak melakukan hal yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan; dan
 - e. mencegah terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- (4) Prinsip profesional sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi:
 - a. kritis, cermat, dan terukur;
 - b. menyelesaikan tugas secara tuntas dan bertanggung jawab sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi atau golongan; dan
 - d. senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang.
- (5) Prinsip responsif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c meliputi:
 - a. proaktif, cepat tanggap, dan tepat sasaran;
 - b. mampu bekerja dan berkomunikasi secara efisien dan efektif; dan
 - c. mampu bekerja sama untuk peningkatan hasil yang lebih baik.
- (6) Dalam melaksanakan tugas Pengawasan, petugas wajib mematuhi hal sebagai berikut:
 - a. bersikap profesional dan menjunjung tinggi asas keadilan, keberpihakan kepada kepentingan jemaah, PIHK, PPIU, dan berasas praduga tak bersalah;

- b. memiliki integritas, objektif, dan menjaga kerahasiaan;
 - c. memiliki kemampuan dan wawasan yang memadai dalam menangani permasalahan PIHK dan/atau PPIU;
 - d. memiliki sifat jujur, santun, tanggap, etis, cermat, berhati-hati, dan tidak sewenang-wenang;
 - e. bersikap responsif terhadap situasi dan kondisi lingkungan sekelilingnya; dan
 - f. mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Dalam melaksanakan tugas Pengawasan, petugas dilarang melakukan hal sebagai berikut:
- a. menyimpang dari rencana Pengawasan yang sudah ditetapkan;
 - b. menerima segala bentuk imbalan atau pemberian yang diduga berhubungan dengan pelaksanaan Pengawasan dan penanganan pengaduan yang berasal dari pihak tertentu;
 - c. melakukan perbuatan yang dapat mencemarkan kehormatan diri, orang lain, dan lembaga; dan
 - d. melakukan perbuatan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Batasan Dalam Pengawasan

Pasal 44

- (1) Pengawasan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini dilakukan dalam batasan lingkup aspek administratif dan teknis kegiatan usaha PIHK dan/atau PPIU.
- (2) Pengawasan dilakukan dengan tidak menghambat kegiatan usaha PIHK dan/atau PPIU.

BAB V SANKSI ADMINISTRATIF

Bagian Kesatu Umum

Pasal 45

Setiap Pelaku Usaha yang akan melakukan kegiatan usaha Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan/atau Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah wajib memiliki PB PIHK dan/atau PB PPIU.

Pasal 46

- (1) Setiap Pelaku Usaha yang berdasarkan hasil Pengawasan ditemukan ketidaksesuaian atau pelanggaran terhadap PB PPIU dan/atau PB PIHK dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. denda administratif;
 - c. penghentian sementara kegiatan;
 - d. paksaan pemerintah;
 - e. pembekuan PB; dan/atau
 - f. pencabutan PB.

- (2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan tingkat pelanggaran atas standar PB.
- (3) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenakan secara bertahap atau tidak bertahap.
- (4) Pengenaan sanksi administratif secara tidak bertahap sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan apabila pelanggaran tersebut secara langsung membahayakan keselamatan dan keamanan Jemaah Haji Khusus dan/atau Jemaah Umrah, Pelaku Usaha, dan masyarakat berdasarkan hasil rekomendasi Direktorat Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Pasal 47

- (1) Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah berwenang menjatuhkan sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 terhadap PPIU dan/atau PIHK berdasarkan catatan informasi Pengawasan dan rekomendasi pengenaan sanksi yang disampaikan oleh Direktur Jenderal Pengendalian Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- (2) Pemulihan terhadap PPIU dan/atau PIHK yang telah dijatuhkan sanksi administratif dilaksanakan pembinaan dan rekomendasi pemulihan pada keadaan semula oleh Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- (3) Terhadap penjatuhan sanksi administratif dan pemulihan sanksi terhadap PPIU dan/atau PIHK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah mencatatkan informasi ke dalam Sistem Informasi Kementerian.

Bagian Kedua

Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap PIHK

Paragraf 1

Teguran Tertulis

Pasal 48

- (1) Sanksi administratif berupa teguran tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf a dikenakan kepada PIHK yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. tidak memfasilitasi pengurusan dokumen perjalanan Ibadah Haji khusus;
 - b. tidak memberikan bimbingan dan pembinaan Ibadah Haji khusus;
 - c. tidak memberikan pelayanan kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan perlindungan sesuai dengan perjanjian tertulis;
 - d. tidak memberangkatkan penanggung jawab PIHK, petugas kesehatan, dan pembimbing Ibadah Haji khusus sesuai dengan ketentuan pelayanan haji khusus;

- e. tidak memfasilitasi pemindahan calon Jemaah Haji Khusus kepada PIHK lain atas permohonan jemaah;
 - f. tidak melaporkan jumlah Jemaah Haji Khusus yang akan dibadalhajikan sebelum pelaksanaan wukuf kepada Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi;
 - g. tidak melaporkan keberangkatan Warga Negara Indonesia yang menggunakan visa haji nonkuota;
 - h. tidak melakukan pembaruan perubahan pemegang saham, komisaris, direksi, alamat perubahan PIHK, dan pembukaan kantor cabang pada Sistem Informasi Kementerian; dan/atau
 - i. tidak melaporkan pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus kepada Menteri.
- (2) Pengenaan teguran tertulis sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan rekomendasi hasil Pengawasan kepada PIHK.
 - (3) PIHK yang mendapatkan rekomendasi teguran tertulis berdasarkan hasil Pengawasan, wajib memenuhi kewajiban yang tertuang dalam teguran tertulis paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak teguran tertulis dikeluarkan oleh Kementerian melalui Sistem Informasi Kementerian.
 - (4) Terhadap pemenuhan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebelum berakhirnya waktu yang ditetapkan, teguran tertulis terhadap yang bersangkutan dinyatakan gugur setelah dilakukan verifikasi oleh Menteri melalui Direktorat Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Paragraf 2 Denda Administratif

Pasal 49

- (1) Sanksi administratif berupa denda administratif sebagaimana dimaksud pada Pasal 46 ayat (1) huruf b dikenakan kepada PIHK yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. melakukan pelanggaran kedua kali atas sanksi teguran tertulis;
 - b. gagal memberangkatkan Jemaah Haji Khusus;
 - c. tidak menyediakan layanan akomodasi, transportasi, dan konsumsi kepada Jemaah Haji Khusus; dan/atau
 - d. gagal memulangkan Jemaah Haji Khusus.
- (2) Pengenaan denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan rekomendasi hasil Pengawasan kepada PIHK.
- (3) PIHK yang mendapatkan rekomendasi denda administratif berdasarkan hasil Pengawasan wajib melakukan pembayaran denda melalui rekening Kementerian paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak denda administratif dikenakan.
- (4) Besaran denda administratif sebesar 4 (empat) kali besaran nilai bank garansi PIHK.

- (5) Denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) merupakan penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (6) Dalam hal PIHK tidak membayarkan denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan pemblokiran pada Sistem Informasi Kementerian.

Paragraf 3 Penghentian Sementara Kegiatan

Pasal 50

- (1) Sanksi administratif berupa penghentian sementara kegiatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf c dikenakan kepada PIHK yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. gagal memberangkatkan Jemaah Haji Khusus melewati batas waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam;
 - b. tidak menyediakan layanan akomodasi, transportasi, dan konsumsi kepada Jemaah Haji Khusus melewati batas waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam; dan/atau
 - c. gagal memulangkan Jemaah Haji Khusus melewati batas waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam.
- (2) Pengenaan penghentian sementara kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan rekomendasi hasil Pengawasan kepada PIHK.
- (3) PIHK yang mendapatkan rekomendasi penghentian sementara kegiatan berdasarkan hasil Pengawasan, Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan pemblokiran pada Sistem Informasi Kementerian selama 30 (tiga puluh) hari kalender sampai dengan rekomendasi Pengawasan dipenuhi oleh PIHK.
- (4) Terhadap pemenuhan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebelum batas waktu yang ditetapkan, penghentian sementara kegiatan terhadap yang bersangkutan dinyatakan gugur setelah dilakukan verifikasi oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Paragraf 4 Paksaan Pemerintah

Pasal 51

- (1) Sanksi administratif berupa paksaan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf d dikenakan kepada PIHK yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. gagal memberangkatkan Jemaah Haji Khusus;
 - b. tidak menyediakan layanan akomodasi, transportasi, dan konsumsi kepada Jemaah Haji Khusus; dan/atau
 - c. gagal memulangkan Jemaah Haji Khusus.

- (2) Paksaan pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. pembatasan akses Sistem Informasi Kementerian selama 90 (sembilan puluh) hari kalender;
 - b. penghentian kegiatan sementara selama 90 (sembilan puluh) hari kalender; dan/atau
 - c. tindakan lain yang menghentikan pelanggaran.
- (3) Paksaan pemerintah berupa pembatasan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a diberikan oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah setelah mendapatkan rekomendasi hasil Pengawasan.
- (4) Paksaan pemerintah berupa penghentian kegiatan sementara dan tindakan lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dan huruf c dilaksanakan oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- (5) Terhadap pemenuhan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebelum berakhirnya waktu yang ditetapkan, paksaan pemerintah terhadap yang bersangkutan dinyatakan gugur setelah dilakukan verifikasi oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Paragraf 5 Pembekuan PB

Pasal 52

- (1) Sanksi administratif berupa pembekuan PB sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf e dikenakan kepada PIHK yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. melakukan pengulangan ketiga kali atas sanksi teguran tertulis;
 - b. melakukan pengulangan kedua kali atas sanksi denda administratif;
 - c. tidak memberangkatkan, melayani, dan memulangkan Jemaah Haji Khusus;
 - d. tidak memberangkatkan Jemaah Haji Khusus melewati batas waktu 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam;
 - e. tidak mampu menyediakan akomodasi, transportasi, dan konsumsi kepada Jemaah Haji Khusus melewati batas waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam;
 - f. gagal memulangkan Jemaah Haji Khusus melewati batas waktu 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam; dan/atau
 - g. gagal memberangkatkan dan memulangkan jemaah haji visa nonkuota.
- (2) Pembekuan PB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan rekomendasi hasil Pengawasan kepada PIHK.
- (3) PIHK yang mendapatkan rekomendasi pembekuan PB berdasarkan hasil Pengawasan, Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan pemblokiran pada Sistem Informasi

Kementerian selama 180 (seratus delapan puluh) hari kalender sampai dengan rekomendasi sanksi administratif dipenuhi oleh PIHK.

- (4) Terhadap pemenuhan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebelum berakhirnya waktu yang ditetapkan, pembekuan PB terhadap yang bersangkutan dinyatakan diaktifkan kembali setelah dilakukan verifikasi oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Paragraf 6 Pencabutan PB

Pasal 53

- (1) Sanksi administratif berupa pencabutan PB sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf f dikenakan kepada PIHK yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. melakukan pengulangan keempat kali atas sanksi teguran tertulis;
 - b. melakukan pengulangan ketiga kali atas sanksi denda administratif;
 - c. melakukan pengulangan kedua kali atas sanksi pembekuan PB; dan/atau
 - d. jika PIHK melakukan pengulangan pelanggaran berupa gagal pemberangkatan, menelantarkan, dan gagal memulangkan Jemaah Haji Khusus.
- (2) Pencabutan PB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan rekomendasi hasil Pengawasan kepada PIHK.
- (3) PIHK yang mendapatkan rekomendasi pencabutan PB berdasarkan hasil Pengawasan, Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan pencabutan PB sesuai kewenangan pada Sistem OSS atau Sistem Informasi Kementerian.
- (4) Pencabutan PB PIHK dikeluarkan oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah berupa Surat Keputusan.

Bagian Keempat Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap PPIU

Paragraf 1 Teguran Tertulis

Pasal 54

- (1) Sanksi administratif berupa teguran tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf a dikenakan kepada PPIU yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. tidak menyediakan paling sedikit 1 (satu) orang pembimbing ibadah setiap 45 (empat puluh lima) orang Jemaah Umrah;
 - b. tidak memberikan pelayanan, dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi kepada

Jemaah Umrah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan Jemaah Umrah;

- c. tidak menyampaikan rencana perjalanan umrah kepada Menteri secara tertulis sebelum keberangkatan;
 - d. tidak melapor kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia;
 - e. tidak membuat laporan kepada Menteri paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah tiba kembali di Indonesia;
 - f. tidak mengikuti standar pelayanan minimal dan harga referensi;
 - g. tidak mengikuti prinsip syariat;
 - h. tidak melaporkan pembukaan rekening penampungan bagi dana jemaah untuk kegiatan umrah;
 - i. tidak melaporkan Jemaah Umrah yang telah menyetorkan biaya Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah ke rekening penampungan biaya Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pada bank penerima setoran;
 - j. tidak melaporkan Jemaah Umrah yang telah didaftarkan asuransi;
 - k. tidak melaporkan paket di bawah harga referensi; dan/atau
 - l. tidak melakukan pembaruan perubahan pemegang saham, komisaris, direksi, alamat perubahan PPIU, dan pembukaan kantor cabang pada Sistem OSS.
- (2) Pengenaan teguran tertulis sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan rekomendasi hasil Pengawasan kepada PPIU.
 - (3) PPIU yang mendapatkan rekomendasi teguran tertulis berdasarkan hasil Pengawasan, wajib memenuhi kewajiban yang tertuang dalam teguran tertulis paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak teguran tertulis dikeluarkan oleh Kementerian melalui Sistem Informasi Kementerian.
 - (4) Terhadap pemenuhan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebelum berakhirnya waktu yang ditetapkan, teguran tertulis terhadap yang bersangkutan dinyatakan gugur setelah dilakukan verifikasi oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Paragraf 2 Denda Administratif

Pasal 55

- (1) Sanksi administratif berupa denda administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf b dikenakan kepada PPIU yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. melakukan pengulangan pelanggaran kedua kali atas sanksi teguran tertulis;
 - b. tidak memiliki perjanjian kerja sama dengan fasilitas pelayanan kesehatan di Arab Saudi;

- c. tidak memberangkatkan Jemaah Umrah yang terdaftar pada tahun hijriah berjalan;
 - d. meminjamkan legalitas PB kepada perorangan dan/atau biro perjalanan yang tidak memiliki PB sebagai PPIU;
 - e. gagal memberangkatkan Jemaah Umrah;
 - f. tidak menyediakan layanan akomodasi, transportasi, dan konsumsi kepada Jemaah Umrah; dan/atau
 - g. gagal memulangkan Jemaah Umrah.
- (2) Pengenaan denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan rekomendasi hasil Pengawasan kepada PPIU.
 - (3) PPIU yang mendapatkan rekomendasi denda administratif berdasarkan hasil Pengawasan, wajib melakukan pembayaran denda melalui BPS Bipih yang ditetapkan oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak denda administratif dikenakan.
 - (4) Besaran denda administratif sebesar 4 (empat) kali besaran nilai bank garansi PPIU.
 - (5) Denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) merupakan penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (6) Dalam hal PPIU tidak membayarkan denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan pemblokiran pada Sistem Informasi Kementerian.

Paragraf 3

Penghentian Sementara Kegiatan

Pasal 56

- (1) Sanksi administratif berupa penghentian sementara kegiatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf c dikenakan kepada PPIU yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. gagal memberangkatkan Jemaah Umrah melewati batas waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam;
 - b. tidak menyediakan layanan akomodasi, transportasi, dan konsumsi kepada Jemaah Umrah melewati batas waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam; dan/atau
 - c. gagal memulangkan Jemaah Umrah melewati batas waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam.
- (2) Pengenaan penghentian sementara kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan rekomendasi hasil Pengawasan kepada PPIU.
- (3) PPIU yang mendapatkan rekomendasi penghentian sementara kegiatan berdasarkan hasil Pengawasan, Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan pemblokiran pada Sistem Informasi Kementerian selama 30 (tiga puluh) hari

kalender sampai dengan rekomendasi Pengawasan dipenuhi oleh PPIU.

- (4) Terhadap pemenuhan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebelum batas waktu yang ditetapkan, penghentian sementara kegiatan terhadap yang bersangkutan dinyatakan gugur setelah dilakukan verifikasi oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Paragraf 4 Paksaan Pemerintah

Pasal 57

- (1) Sanksi administratif berupa paksaan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf d dikenakan kepada PPIU yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. gagal memberangkatkan Jemaah Umrah;
 - b. tidak menyediakan layanan akomodasi, transportasi, dan konsumsi kepada Jemaah Umrah; dan/atau
 - c. gagal memulangkan Jemaah Umrah.
- (2) Paksaan pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. pembatasan akses Sistem Informasi Kementerian selama 90 (sembilan puluh) hari kalender;
 - b. penghentian kegiatan sementara selama 90 (sembilan puluh) hari kalender; dan/atau
 - c. tindakan lain yang menghentikan pelanggaran.
- (3) Paksaan pemerintah berupa pembatasan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilaksanakan oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah setelah mendapatkan rekomendasi hasil Pengawasan.
- (4) Paksaan pemerintah berupa penghentian kegiatan sementara dan tindakan lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dan huruf c dilaksanakan oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- (5) Terhadap pemenuhan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebelum berakhirnya waktu yang ditetapkan, paksaan pemerintah terhadap yang bersangkutan dinyatakan gugur setelah dilakukan verifikasi oleh Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Paragraf 5 Pembekuan PB

Pasal 58

- (1) Sanksi administratif berupa pembekuan PB sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf e dikenakan kepada PPIU yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. melakukan pengulangan ketiga kali atas sanksi teguran tertulis;

- b. melakukan pengulangan kedua kali atas sanksi denda administratif;
 - c. tidak memberangkatkan, melayani, dan memulangkan Jemaah Umrah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi;
 - d. tidak membuka rekening penampungan yang digunakan untuk menampung dana Jemaah Umrah untuk kegiatan umrah;
 - e. gagal memberangkatkan dan memulangkan Jemaah Umrah sesuai perjanjian tertulis;
 - f. gagal memberangkatkan Jemaah Umrah melewati batas waktu 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam;
 - g. tidak mampu menyediakan akomodasi, transportasi, dan konsumsi kepada Jemaah Umrah melewati batas waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam; dan/atau
 - h. gagal memulangkan Jemaah Umrah melewati batas waktu 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam.
- (2) Pembekuan PB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan rekomendasi hasil Pengawasan kepada PPIU.
 - (3) PIHK yang mendapatkan rekomendasi pembekuan PB berdasarkan hasil Pengawasan, Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah dapat melakukan pemblokiran pada Sistem Informasi Kementerian selama 180 (seratus delapan puluh) hari kalender sampai dengan rekomendasi sanksi administratif dipenuhi oleh PPIU.
 - (4) Terhadap pemenuhan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebelum berakhirnya waktu yang ditetapkan, pembekuan PB terhadap yang bersangkutan dinyatakan dapat diaktifkan kembali setelah dilakukan verifikasi oleh Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Paragraf 6 Pencabutan PB

Pasal 59

- (1) Sanksi administratif berupa pencabutan PB sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) huruf f dikenakan kepada PPIU yang melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. melakukan pengulangan keempat kali atas sanksi teguran tertulis;
 - b. melakukan pengulangan ketiga kali atas sanksi denda administratif;
 - c. melakukan pengulangan kedua kali atas sanksi pembekuan PB; dan/atau
 - d. melakukan pengulangan pelanggaran berupa gagal pemberangkatan, menelantarkan, dan gagal memulangkan Jemaah Umrah.
- (2) Pencabutan PB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan rekomendasi hasil Pengawasan kepada PPIU.

- (3) PPIU yang mendapatkan rekomendasi pencabutan PB berdasarkan hasil Pengawasan, Menteri melalui Direktorat Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan pencabutan PB pada Sistem OSS atau Sistem Informasi Kementerian.
- (4) Pencabutan PB PPIU dikeluarkan oleh Menteri melalui Direktorat Jenderal Bina Penyelenggaraan Haji dan Umrah berupa Surat Keputusan.

BAB VI KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 60

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, permohonan izin usaha PIHK dan PPIU yang sudah masuk Sistem Informasi Kementerian sebelum Peraturan Menteri ini diundangkan tetap dilanjutkan proses berikutnya berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri ini.

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 61

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 263), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 62

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.



Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 Juli 2026

MENTERI HAJI DAN UMRAH
REPUBLIK INDONESIA,

MOCHAMAD IRFAN YUSUF

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA,

DHAHANA PUTRA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2026 NOMOR

