

**ELEMEN PENENTU PENGURUSAN PENGENDALIAN OPERASI PAKEJ UMRAH DI
MALAYSIA**
*(DETERMINANT ELEMENTS OF THE OPERATIONAL MANAGEMENT FOR
MALAYSIAN UMRAH PACKAGE)*

Muhamad Amar Mahmad (*Corresponding author*)
Pusat Pengajian Bahasa Tamadun dan Falsafah
06010, Sintok Kedah
E-mail: m.amar@uum.edu.my

Nor Hanani binti Ismail
Pusat Pengajian Bahasa Tamadun dan Falsafah
06010, Sintok Kedah
E-mail: norhanani@uum.edu.my

Mohamad Khadafi bin Hj. Rofie
Pusat Pengajian Bahasa Tamadun dan Falsafah
06010, Sintok Kedah
E-mail: khadafi@uum.edu.my

Shukri B Ahmad
Pusat Pengajian Bahasa Tamadun dan Falsafah
06010, Sintok Kedah
E-mail: shuk494@uum.edu.my

*Article
Progress:*

*Submission date:
30 Oct 2022
Accepted date:
20 Nov 2022*

ABSTRACT

Muslims need to make various preparations before leaving for umrah including travelling, operational preparations and and the ibadah preparation. Until now, the maintenance of umrah operations is according to USSM. However, this management manual still fails to produce quality management standards in monitoring the entire operation of umrah packages in Malaysia. Some problems still occur such as misuse of operating licenses, taking excessive profits and handling of unregistered packages. Due to this, the study focuses on the management problems of umrah package operations in Malaysia. Using qualitative methods, the findings of the study found that most companies do not have problems while conducting business related to umrah operations. This is because the companies involved have used USSM as the main guide in the operations of umrah. However, two main issues that need to be improved in the USSM, which are related to women's pilgrimage and comprehensive assistance to umrah company operators. Therefore, it is hoped that the proposed improvements will make USSM more effective and can be a model applicable not only in Malaysia but also in other countries. there are only two main issues that need to be improved in the USSM, namely related to the women's congregation and comprehensive assistance to umrah company operators. Therefore, it is hoped that the improvements as proposed will make the USSM more effective and can be applied not only in Malaysia but also able to be a model of umrah operation to other countries.

Keywords: Umrah, Qualitative, USSM, Malaysia, JAWHAR

PENDAHULUAN

Ibadat umrah dan haji adalah syariat agama Allah S.W.T yang mengandungi pelbagai rahsia dan hikmat. Di antara hikmat-hikmat yang dapat diselami adalah untuk melatih umat Islam supaya bersatu haluan dalam mempertingkatkan syiar Islam, berganding bahu untuk menegakkan agama Allah S.W.T supaya perhubungan di antara masyarakat Islam terjalin lebih erat, lebih mesra lagi tanpa mengira warna kulit biarpun berlainan bahasa percakapan, adat resam dan kebudayaan (Daud, 2000).

Ibadah umrah dilaksanakan secara khusus di bumi Mekah sahaja. Umat Islam dari negara-negara yang jauh yang berhajat mengerjakan ibadah ini perlu membuat persiapan dari sudut perjalanan, pengoperasian, pengibadatan dan sebagainya yang menyempurnakan ibadah umrah. Oleh itu, kewujudan pihak yang menyediakan perkhidmatan pengendalian pakej operasi pakej umrah sangat diperlukan untuk kemudahan dan kesempurnaan ibadah tersebut kepada umat Islam.

Dalam konteks Malaysia, bagi penyelenggaraan yang lebih efisien telah disediakan Manual Pengurusan Perkhidmatan Umrah (MPPU) adalah sebagai garis panduan pengelolaan perkhidmatan umrah. Manual ini akan membantu agensi-agensi pelancongan swasta dalam mengelolakan perkhidmatan umrah bagi jemaah Malaysia. Selain itu, penyediaan Manual ini juga bertujuan untuk memberikan penjelasan kepada pembaca mengenai proses yang teratur dan sistematik dalam pentadbiran dan pengurusan umrah. Penerbitan Manual ini juga merupakan satu langkah Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji (JAWHAR) untuk memastikan supaya proses pengurusan umrah dapat dijalankan secara profesional dan terbaik bagi umat Islam. Justeru, kajian ini akan melihat kepada pengurusan pengendalian pakej umrah yang dilaksanakan di Kedah meliputi pengurusan dan operasi syarikat serta pakej dan kemudahan yang ditawarkan kepada jemaah umrah.

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.

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

Kajian berkenaan umrah telah dibincangkan oleh Tahir (2016) berkenaan haji dan umrah sebagai gaya hidup mendapati bahawa amalan haji dan umrah terus berkembang dan telah menjadi amalan yang meluas dalam masyarakat sekurang-kurangnya selama sepuluh tahun yang lalu. Keadaan pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan peningkatan terhadap gaya hidup beragama telah menjadi konteks di mana amalan-amalan ini dilahirkan dan dibangunkan di Makassar.

Sektor pelancongan melibatkan pengelola syarikat pengendali umrah telah merencanakan lagi penawaran dan permintaan pakej umrah dalam pasaran. Setiap syarikat pengendali umrah berlumba-lumba untuk mempromosikan kelebihan syarikat masing-masing untuk menarik lebih ramai pelanggan terdiri daripada calon-calon umrah (Awani, 2014).

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).

Statistik dan analisis jumlah penipuan skim pelancongan yang dikeluarkan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK), Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia dan Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) telah membuktikan wujudnya pencabulan hak ke atas pengguna. Antara aduan dan saman yang telah dibuat oleh orang ramai atau pengguna termasuklah kes penipuan yang melibatkan pakej umrah (Nuraisyah, 2013). Ini dapat dilihat berdasarkan jumlah kerugian atau tuntutan yang mencecah hampir RM25 juta membabitkan kira-kira 3,800 kes.

Merujuk kepada pelbagai kes yang disiarkan di media massa dapatlah dirumuskan bahawa terdapat pelbagai modus operandi yang dilaksanakan oleh syarikat pengelola umrah yang tidak bertanggungjawab dalam memperdayakan mangsa. Menurut JAWHAR (2015), tiga bentuk penipuan yang utama sering dilakukan oleh syarikat yang tidak bertanggungjawab ialah seperti penipuan dengan niat, perkhidmatan yang tidak sama seperti yang ditawarkan dan menggunakan orang berpengaruh bagi tujuan promosi. Di dalam keghairahan aktiviti promosi ada pihak yang tidak bertanggungjawab mengambil kesempatan di atas kelalaian masyarakat dengan menawarkan pakej-pakej umrah yang tidak relevan dan merugikan calon umrah (Awani, 2015).

METODOLOGI

Kaedah persampelan yang digunakan bagi kajian ini adalah berdasarkan kaedah persampelan bertujuan. Kaedah persampelan bertujuan ini digunakan khas untuk mendapatkan respon daripada syarikat-syarikat atau agensi pelancongan yang menawarkan pakej haji dan umrah di Malaysia.

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. Berikut adalah 12 syarikat yang ditemubual iaitu:

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
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

Jadual I: *Senarai Informan*

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Hasil temu bual mendapati agensi pelancongan berkaitan umrah di Malaysia terbahagi kepada dua kategori iaitu besar dan kecil. Jadual II dan Jadual III menunjukkan syarikat yang berada dalam kategori besar dan kecil.

Bil	Syarikat Besar	Tahun Beroperasi
1	Fadlim Travel & Tours Sdn Bhd	2015
2	Al-Muneer Travel	2017
3	Ibrahim Holidays Travel Sdn Bhd	2000
4	Mahabaten Travel and Tours Sdn Bhd	2016
5	Salju Travel Sdn Bhd	2019
6	TRA Holidays Sdn Bhd	2019

Jadual II: *Kategori Syarikat Besar bagi Agensi Pelancongan*

Bil	Syarikat Kecil	Tahun Beroperasi
1	Dasree Travel & Tours Sdn Bhd	1994
2	Widad Tours & Travel Sdn. Bhd	2015
3	Amani Travel Sdn Bhd	2013
4	Titim Travel Sdn Bhd	2005
5	Syarikat Pelancongan Yaskin Sdn Bhd	2017
6	Ajaq Global Travel and Tours Sdn Bhd	2016

Jadual III: *Kategori Syarikat Kecil Agensi Pelancongan*

Pengurusan pengendalian operasi pakej umrah yang terbahagi kepada tiga bahagian utama iaitu sepertimana yang terdapat di dalam MPPU:

- Bahagian 1: Prosedur Pendaftaran Pengelola Umrah
- Bahagian 2: Prosedur Pengurusan Visa Umrah
- Bahagian 3: Prosedur Pengendalian Jemaah Umrah

BAHAGIAN 1: PROSEDUR PENDAFTARAN PENGELOLA UMRAH

Bahagian pertama tertumpu kepada prosedur pendaftaran pengelola umrah yang terbahagi kepada tiga proses iaitu:

- a) Proses pendaftaran agensi pelancongan dengan Kementerian Pelancongan Malaysia (MOTAC)
- b) Proses pendaftaran agensi pelancongan dengan Malaysia Association of Tour & Travel Agent (MATTA)
- c) Proses pendaftaran agensi pelancongan dengan Kedutaan Arab Saudi

Bagi pendaftaran pengelola umrah, masih terdapat staf atau pekerja syarikat pelancongan yang tidak mengetahui atau tidak pasti proses yang sepatutnya dilakukan bagi mendapatkan kelayakan sebagai pengelola umrah iaitu sepertimana hasil temubual wakil daripada Dasree Travel & Tours Sdn Bhd.

“ ... bab-bab pendaftaran syarikat tu saya tak berapa arif ... yang tu semua HQ yang buat. Kami cuma urus Jemaah saja dari segi pengurusan dokumen ”.

BAHAGIAN 2: PROSEDUR PENGURUSAN VISA UMRAH

Seterusnya, bahagian kedua tertumpu kepada prosedur pengurusan visa umrah iaitu proses permohonan visa oleh jemaah umrah. Namun, dari segi pengelolaan visa umrah Jemaah, Amir selaku wakil dari Al-Muneer Travel dan pengurus daripada Syarikat Pelancongan Yaskin Sdn Bhd iaitu Hj Wan Hassan menyatakan mereka tiada masalah dalam menguruskan visa Jemaah. Hanya masalah kecil sahaja yang kerap wujud iaitu dokumen yang tidak lengkap.

“ ... pengurusan visa umrah Jemaah 99.0 peratus tiada masalah. Hanya pengurusan dokumen sahaja. Namun, kalau ada masalah pun, hanya dari segi dokumen sahaja, seperti dokumen yang tidak lengkap ”.

Hal ini kerana pengurusan dokumen Jemaah umrah adalah mudah dan dapat dilaksanakan oleh staf. Pendapat ini adalah seperti yang dinyatakan oleh Ibrahim (Pengurus, Ibrahim Holidays Travel Sdn Bhd), Wan Muhammad Meor Azman (Amani Travel Sdn. Bhd) dan wakil daripada syarikat Dasree Travel & Tours Sdn Bhd dan TRA Holidays Sdn Bhd.

“ ... masalah pengurusan visa umrah ni tak susah cuma melibatkan pengurusan dokumen sahaja. Cukup dokumen...dah boleh keluar visa. Kalau ada masalah, HQ akan tolong uruskan”.

Seterusnya, Muhammad Salim (Salju Travel Sdn Bhd), Hajah Khairani (Pengurus, Mahabaten Travel and Tours Sdn Bhd) dan wakil daripada syarikat Titim Travel Sdn Bhd dan Widad Tours & Travel Sdn. Bhd menyatakan pengurusan dokumen umrah Jemaah adalah lebih mudah berbanding proses pendaftaran sebagai pengelola umrah.

“ ... staf biasa pun boleh buat pengurusan dokumen umrah Jemaah ni..tak macam pengurusan pendaftaran sebagai pengelola umrah”.

BAHAGIAN 3: PROSEDUR PENGENDALIAN JEMAAH UMRAH

Bahagian ini adalah bagi membincangkan dapatan bagi pengoperasian umrah iaitu dengan memberi fokus kepada perjalanan umrah Jemaah daripada bertolak dari tanah air, semasa mengerjakan umrah dan sehingga selamat kembali ke tanah air. Oleh itu, terdapat tiga aspek yang dibincangkan iaitu:

a) Proses penyediaan kursus bimbingan dan bahan rujukan

Dapatan tersebut adalah selari seperti yang diperolehi daripada hasil temu bual daripada Hj Abdul Jabbar (Ajaq Global Travel and Tours Sdn Bhd) dan wakil daripada syarikat Titim Travel Sdn Bhd, Fadlim Travel & Tours Sdn Bhd dan Widad Tours & Travel Sdn. Bhd.

“... sebelum berangkat iaitu semasa atau selepas pengurusan dokumen atau visa, setiap Jemaah umrah akan diwajibkan untuk mengikuti kursus bimbingan dan bahan rujukan disediakan agar Jemaah dapat dijadikan panduan semasa mengerjakan ibadat Umrah”.

Amir (Pengurus, Al-Muneer Travel), Hajah Khairani (Pengurus, Mahabaten Travel and Tours Sdn Bhd), Hj Wan Hassan (Pengurus, Syarikat Pelancongan Yaskin Sdn Bhd) dan wakil daripada Dasree Travel & Tours Sdn Bhd dan TRA Holidays Sdn Bhd berpendapat semasa kursus bimbingan dijalankan, adalah perlu bagi syarikat umrah menyediakan ruang dan masa untuk sesi soal jawab.

Ibrahim (Pengurus, Ibrahim Holidays Travel Sdn Bhd) dan wakil daripada TRA Holidays Sdn Bhd, Titim Travel Sdn Bhd dan Widad Tours & Travel Sdn. Bhd. pula menyatakan bahawa syarikat mereka menawarkan sesi soal jawab khas untuk Jemaah wanita.

Walau bagaimanapun, sesi soal jawab khas untuk Jemaah wanita didapati tidak diberi tumpuan oleh syarikat umrah.

“... kami menyediakan staf wanita khusus untuk Jemaah wanita dalam soal-soal berkaitan”.

b) Proses penyediaan petugas atau pegawai bimbingan

Bagi melancarkan proses pengurusan Jemaah umrah, wakil daripada Fadlim Travel & Tours Sdn Bhd, Dasree Travel & Tours Sdn Bhd dan Widad Tours & Travel Sdn. Bhd menyatakan syarikat mereka mempunyai staf atau pegawai bimbingan yang berbeza iaitu dalam pengendalian umrah semasa di tanah air, semasa mengerjakan umrah dan kembali ke tanah air.

“... pihak kami menyediakan staf yang berbeza dalam menguruskan pengoperasian umrah iaitu pertama semasa di tanah air, semasa mengerjakan umrah dan kembali ke tanah air”.

c) Proses semakan dokumen para Jemaah

Bagi memastikan tiada masalah berkaitan dokumen dan visa Jemaah, Ibrahim (Pengurus, Ibrahim Holidays Travel Sdn Bhd), Hj Wan Hassan (Syarikat Pelancongan Yaskin Sdn Bhd) dan wakil daripada TRA Holidays Sdn Bhd dan Widad Tours & Travel Sdn. Bhd menyatakan adalah penting dokumen Jemaah disemak dari semasa ke semasa.

“... proses semakan umrah dilakukan pada tiga peringkat iaitu sebelum berangkat, semasa menunaikan umrah dan sebelum berangkat pulang ke tanah air. Ini untuk memastikan Jemaah tidak tertinggal atau tercicir dokumen”.

Disebabkan itu Hj Abdul Jabbar (CEO, Ajaq Global Travel and Tours Sdn Bhd.), Hajah Khairani (Pengurus, Mahabaten Travel and Tours Sdn Bhd), Wan Muhammad Meor Azman (Amani Travel Sdn Bhd) dan wakil daripada syarikat Fadlim Travel & Tours Sdn Bhd dan Dasree Travel & Tours Sdn Bhd. menambah, di mana semakan dokumen adalah penting agar Jemaah tidak cuai atau lalai.

“... berkaitan dokumen ini, sama ada sebelum berangkat, semasa menunaikan umrah dan sebelum berangkat pulang ke tanah air, pihak pengurusan sentiasa mengingatkan Jemaah agar tidak cuai”.

ISU BERKAITAN PENGURUSAN DAN PENGOPERASIAN UMRAH

Isu atau kekangan yang dihadapi adalah perkara lazim yang perlu dihadapi dalam menjalankan sesebuah perniagaan. Ringkasnya, isu utama yang dihadapi oleh syarikat pengelola umrah adalah Jemaah dan pandemik Covid-19.

Hajah Khairani (Pengurus, Mahabaten Travel and Tours Sdn Bhd) dan Hj Abdul Jabbar (CEO, Ajaq Global Travel and Tours Sdn Bhd) berpendapat faktor utama yang mempengaruhi kelancaran perjalanan ibadat umrah adalah Jemaah itu sendiri.

“... sepanjang pengoperasian umrah, faktor utama yang menjadi masalah adalah Jemaah itu sendiri. Ada yang tidak mengikut arahan mutawwif...Ini yang menjadi masalah utama...kedegilan Jemaah”.

Amir (Pengurus, Al-Muneer Travel) dan wakil daripada Fadlim Travel & Tours Sdn Bhd, Dasree Travel & Tours Sdn Bhd, TRA Holidays Sdn Bhd dan Titim Travel Sdn Bhd pula menegaskan bahawa jika MPPU digunakan dan dipraktikkan oleh syarikat pengelola umrah, secara tidak langsung ia dapat mengurangkan masalah.

“... keseluruhannya, tiada masalah dalam melaksanakan operasi syarikat dan pakej umrah berdasarkan Manual Pengurusan Perkhidmatan Umrah (MPPU). Isu sekarang adalah Covid-19, di mana perniagaan terpaksa dihentikan buat sementara waktu”.

Walau bagaimanapun, Covid-19 didapati memberi impak besar kepada perniagaan. Wan Muhammad Meor Azman (Amani Travels Sdn Bhd), Muhammad Salim (Salju Travel & Tours Sdn. Bhd) dan wakil daripada Dasree Travel & Tours Sdn Bhd dan Widad Tours & Travel Sdn. Bhd menyatakan mereka terpaksa mengurangkan kos bagi memastikan kelangsungan perniagaan.

“... bagi pihak kami Alhamdulillah, tiada masalah dalam operasi syarikat dan pakej umrah. Syarikat masih berjalan, cumanya terpaksa kurangkan pekerja atau staf dan mutawwif. Walaupun terpaksa hentikan operasi bagi pelancongan dan umrah, syarikat masih mampu untuk menampung kos syarikat”.

“... saya ada buka syarikat consultant sebelum ni tetapi bila covid melanda, saya tutup”.

“...sebelum ini tiada masalah tetapi sekarang dengan covid kami terkesan”.

“...kami amat terkesan kerana tiada pendapatan. Pendapatan kami bukan sahaja tiada malah negatif kerana perlu membayar sewa dan juga gaji pekerja”.

Pendapat yang sama juga turut diutarakan oleh wakil daripada syarikat TRA Holidays Sdn Bhd, Titim Travel Sdn Bhd, Fadlim Travel & Tours Sdn Bhd dan Daurah Travel & Tour.

“... tiada masalah jika adanya checklist dan ikut MPPU. Dari tahap pengurusan dokumen hingga Jemaah pulang ke tanah air. Isu sekarang, hanyalah pengoperasian yang terpaksa dihentikan disebabkan oleh Covid-19”.

Keseluruhannya, Hj Wan Hassan (Pengurus, Syarikat Pelancongan Yaskin Sdn Bhd), Hj Abdul Jabbar (CEO, Ajaq Global Travel and Tours Sdn Bhd) dan wakil daripada Widad Tours & Travel Sdn. Bhd, Titim Travel Sdn Bhd dan Amani Travel berpendapat pengurusan dan pengoperasian umrah tidak memberi masalah yang besar kepada syarikat.

“... berkat simpanan dan niat untuk membantu sesama Umat Islam untuk mengerjakan umrah, Alhamdulillah, syarikat masih boleh bertahan walaupun terpaksa berdepan dengan pandemik Covid-19 ini. Ringkasnya, dari segi operasi syarikat dan pakej umrah tiada masalah...Semuanya berjalan lancar...Alhamdulillah”.

Secara keseluruhannya, pandemik ini telah memberi kesan yang besar kepada pengoperasian syarikat. Di mana semua syarikat didapati terpaksa memberhentikan operasi syarikat. Malah syarikat juga tidak dapat menjalankan perniagaan walaupun dengan menggunakan kaedah atas talian atau online. Ini kerana teras utama bagi perniagaan ini adalah pergerakan individu daripada satu tempat ke tempat yang lain. Kesannya, prestasi jualan semasa tempoh PKP adalah antara yang terburuk.

KESIMPULAN

Sejak Covid-19 melanda dunia, kesan buruk ke atas ekonomi tercetus di kebanyakan negara. Krisis Covid-19 yang disusuli dengan penutupan sempadan dan negara telah memberi kejutan ekonomi dan pasaran buruh di seluruh dunia dengan mempengaruhi faktor pengeluaran dan juga permintaan (Johnsen et al., 2020).

Akibatnya, pandemik Covid-19 mendorong tercetusnya implikasi buruk terhadap semua aspek kehidupan komuniti, baik secara langsung atau tidak langsung iaitu bermula apabila

mereka mula jatuh sakit, kemudian dikenakan sekatan sosial oleh pemerintah sehingga tergendalanya aktiviti ekonomi sekaligus mempengaruhi pendapatan isi rumah dan perniagaan (Philipson et al., 2020).

Menurut kenyataan oleh Presiden Persatuan Tunas Usahawan Sabah, Azizul Julirin, aktiviti perniagaan tidak dapat beroperasi seperti biasa kerana masa operasi yang terhad dan ketiadaan pekerja semasa tempoh PKP. Keadaan ini lebih dirasai oleh perniagaan berkaitan pelancongan seperti syarikat travel yang tidak dapat beroperasi sepenuhnya berikutan darurat dan penutupan sempadan negara (Kasseeah, 2020).

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).

RUJUKAN

- Awani. (2014). *Mudah percaya “orang alim” punca ramai tertipu dengan agensi Umrah*. Dicapai pada Januari 16, 2020 daripada <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/mudah-percaya-orang-alim-punca-ramai-tertipu-dengan-agensi-umrah-35147>.
- Awani. (2015). Agensi perlu selesai semua urusan sebelum bawa jemaah Umrah. Dicapai pada Januari 16, 2020 daripada <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/agensi-perlu-selesai-semua-urusan-sebelum-bawa-jemaah-umrah-bumitra-51947>.
- Berita Harian (2018). Suami isteri didakwa menipu pakej umrah. Dicapai pada Ogos 11, 2020 daripada <https://www.bharian.com.my/berita/kes/2018/08/457097/suami-isteri-didakwa-menipu-pakej-umrah>.
- Berita Harian (2017). ‘Kak Ton’ tipu peneroka FELDA Keratong. Dicapai pada Ogos 11, 2020 daripada <https://www.bharian.com.my/berita/kes/2017/12/366204/kak-ton-tipu-peneroka-felda-keratong>.
- 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>.

- 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>.
- Daud Che Ngah. (2000). *Panduan umrah dan pengalaman berpuasa Ramadhan di Tanah Suci*. Semenyih: Synergymate Sdn.Bhd.
- JAWHAR. (2015). *Senarai pengelola Umrah*. Dicapai pada Januari 11 daripada http://intranet.jawhar.gov.my/umrah/p_agensi.php.
- Nuraisyah Chua Abdullah. (2013). *Rights and liabilities of holiday makers and holiday providers*. Petaling Jaya: International Law Book Services.
- Tahir, H. (2016). Praktik Haji/Umrah Sebagai gaya hidup: Pertumbuhan bisnis perjalanan suci di Kota Makassar. *Al-Qalam*, 22(2), 127-139.
- 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>.