

Umrah: Antara impian suci dan dugaan akibat kecuaiian agensi

PERJALANAN ke Tanah Suci seharusnya menjadi pengalaman yang mendamaikan jiwa. Namun, bagi segelintir jemaah, impian ini berubah menjadi episod pahit apabila berdepan kecuaiian agensi pelancongan. Ibadah umrah bukan sahaja melibatkan niat rohani tetapi juga menuntut pengorbanan masa, tenaga dan kewangan yang besar.

Malangnya, semakin ramai rakyat Malaysia menjadi mangsa penipuan atau kelemahan pengurusan agensi umrah. Ada jemaah yang terpaksa menanggung kerugian apabila pakej yang dijanjikan tidak ditunaikan, ada pula yang terkandas di luar negara kerana agensi gagal mengurus jadual penerbangan pulang.

Permintaan tinggi terhadap pakej umrah menjadikan industri ini sangat kompetitif. Namun, ada agensi yang mengabaikan tanggungjawab serta gagal mematuhi garis panduan ditetapkan pihak berkuasa. Walaupun Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC) melalui Majlis Kawal Selia Umrah (MKSU) menetapkan keperluan pendaftaran rasmi dan kawal selia, penguatkuasaan yang lebih tegas masih diperlukan.

Sehingga Julai 2025, sebanyak 1,179 agensi umrah didaftarkan secara sah. Namun, bilangan yang besar ini memerlukan sistem pemantauan berterusan agar jemaah tidak menjadi mangsa kepada agensi yang tidak bertanggungjawab.

Sikap kurang berhati-hati juga menjadi punca masalah. Ramai yang mudah terpengaruh dengan harga murah tanpa menyemak latar belakang agensi. Ada yang membuat bayaran kepada individu atau kenalan tanpa menyemak lesen sah atau kesahihan dokumen.

Agensi pula tidak boleh mengendalikan pakej umrah seperti pakej percutian biasa. Ia melibatkan tanggungjawab moral dan agama. Agensi perlu memastikan tiket penerbangan, penginapan, makanan dan kehadiran mutawwif bertauliah diurus dengan baik. Ketelusan dan kecekapan sistem pengurusan pelanggan sangat penting bagi menjamin kelancaran perjalanan ibadah.

Kerajaan wajar mempertimbangkan penubuhan pangkalan data terbuka bagi semakan status agensi oleh orang ramai serta mewujudkan saluran khas aduan jemaah. Selain itu, cadangan skim jaminan perjalanan khas juga boleh dilaksanakan. Dana ini boleh digunakan untuk membantu jemaah yang menjadi mangsa, contohnya apabila agensi gulung tikar atau gagal menyediakan perkhidmatan.

Selain kerajaan dan agensi, institusi pengajian tinggi (IPT) dan pertubuhan bukan kerajaan (NGO) juga boleh memainkan peranan melalui pendidikan pengguna, penyelidikan dan kempen kesedaran. Literasi umrah boleh dijadikan sebahagian modul pendidikan masyarakat.

Peringkat akhir, sistem penarafan agensi berdasarkan prestasi dan pematuhan boleh diwujudkan bagi memberi maklumat lebih telus kepada pengguna, sekali gus mendorong persaingan sihat dalam industri.

Ibadah umrah bukan sekadar urusan perniagaan. Ia satu amanah. Semua pihak mesti bekerjasama memastikan jemaah dilindungi daripada kecuaiian dan penipuan.

MOHAMAD AMIRUL MOHD. ADNAN ALI

Pegawai Komunikasi Korporat Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat Universiti Putra Malaysia (UPM)



SETIAP langkah ke Tanah Suci perlu bermula dengan ilmu dan kesedaran bukan sekadar harapan.