

## ANALISIS PENGELOLAAN DANA TALANGAN KBIHU SAFARA QOLBY PROBOLINGGO

Siti wasila<sup>1</sup>, Siti Aisyah<sup>2</sup>, Rohana<sup>3</sup>, Ernawati<sup>4</sup>, Nor Fijah Amaliah<sup>5</sup>,  
Reza Hilmy Luayyin<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Institut Ahmad Dahlan Kota Probolinggo

Korespondensi penulis : [sitiwasila06@gmail.com](mailto:sitiwasila06@gmail.com)

### **Abstract :**

*This study aims to analyze the fund management system in the Hajj and Umrah pilgrimage services provided by KBIH Safara Qolbi and PT Safara Layanan Utama in Probolinggo Regency, Indonesia. The research is motivated by growing public concerns regarding transparency and accountability, triggered by the recurring misuse of pilgrims' funds by several travel agencies. A descriptive qualitative approach was employed using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and the analysis of institutional documentation. The findings reveal that fund management at Safara is implemented in a structured and accountable manner, with no indication of misappropriation. Hajj funds are deposited directly into government-managed accounts, while Umrah funds are handled internally by the institution. Two payment schemes are available: a direct cash payment, which includes an additional administrative fee of IDR 500,000, and a financing scheme that requires a minimum down payment of IDR 6.5 million to secure a loan of IDR 25 million. Financing is facilitated through partnerships with conventional financial institutions under a rigorous selection and verification process. Furthermore, Safara allocates 10% of its Umrah profits to social initiatives, including orphan support, mosque donations, and the organization of regular religious gatherings. This management model may serve as a benchmark for integrity-driven financial governance in the Hajj and Umrah service sector.*

**Keywords :** *management, fund of advances, KBIHU Safara Qolbi .*

### **Abstrak :**

Penelitian ini bertujuan menganalisis sistem pengelolaan dana dalam layanan ibadah haji dan umroh oleh KBIH safara qolbi dan PT safara layanan utama di kabupaten Probolinggo. Latar belakang penelitian ini adalah kekhawatiran terhadap transparansi dan akuntabilitas akibat maraknya penyalahgunaan dana jamaah oleh sejumlah biro perjalanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi internal lembaga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan dana di safara berjalan secara tertib, akuntabel tanpa ditemukan penyimpangan. Dana haji disetorkan langsung ke rekening pemerintah, sedangkan dana umroh dikelola secara internal. Metode pembayaran tersedia dalam dua skema , yaitu pembayaran tunai (cash) dengan biaya administrasi tambahan sebesar Rp.500.000, dan sistem talangan (kredit) dengan minimal uang di muka sebesar Rp.6,5 juta untuk mendapatkan pinjaman sebesar Rp. 25 juta. Pembiayaan talangan dilakukan melalui kerjasama dengan lembaga keuangan konvensional dengan sistem seleksi dan verifikasi yang ketat. Safara juga mengalokasikan 10% dari keuntungan umroh untuk kegiatan sosial seperti santunan anak yatim sumbangan masjid, dan pelaksanaan majelis rutin. Model pengelolaan ini bisa menjadi rujukan tata kelola keuangan berintegritas di sektor haji dan umroh.

**Kata Kunci:** *Pengelolaan, Dana Talangan, KBIHU Safara Qolbi.*

## PENDAHULUAN

Keberangkatan ibadah haji dan umroh tidak hanya berkaitan dengan aspek spiritual tetapi juga mencakup persoalan administratif dan keuangan

yang kompleks. Dalam beberapa tahun terakhir marak kasus penyalahgunaan dana jamaah oleh oknum biro perjalanan seperti yang terjadi pada kasus first travel dan abu tours yang menyebabkan ribuan calon jamaah gagal berangkat (Kemenag 2022). Fenomena ini menimbulkan keresahan dan ketidakpercayaan di tengah masyarakat serta memperlihatkan lemahnya sistem manajemen dan pengawasan dana di sebagian lembaga penyelenggara haji dan umroh. Oleh karena itu pengelolaan dana jamaah menjadi isu krusial yang memerlukan kajian mendalam terutama dalam konteks lembaga yang tidak menggunakan sistem perbankan konvensional maupun Syariah.

KBIHU Safara Qolbi dan PT Safara Layanan Utama di Kabupaten Probolinggo hadir dengan pendekatan yang berbeda. Lembaga ini menerapkan sistem pembiayaan talangan dan tabungan internal tanpa melibatkan bank syariah, namun tetap menjamin keamanan dana jamaah. Hal ini menimbulkan pertanyaan: bagaimana sistem pengelolaan dana di Safara dijalankan sehingga mampu menghindari penyimpangan? Bagaimana lembaga ini mengelola kerja sama dengan koperasi konvensional dalam pembiayaan, dan bagaimana sistem manajemen risikonya diterapkan?

Permasalahan tersebut menjadi alasan utama dilakukan penelitian ini, dengan tujuan mengkaji secara mendalam bagaimana sistem pembiayaan dan pengelolaan dana dilakukan di KBIHU Safara Qolbi, serta bagaimana lembaga ini menjaga transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan terhadap jamaah dari risiko keuangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan praktik pengelolaan dana jamaah yang aman, transparan, dan dapat dipercaya di tengah meningkatnya risiko finansial dalam industri perjalanan haji dan umrah.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam praktik pengelolaan dana dalam lembaga keagamaan, khususnya pada KBIHU Safara Qolbi dan PT Safara Layanan Utama sebagai penyelenggara layanan ibadah haji dan umrah di Kabupaten Probolinggo. Pendekatan ini dinilai relevan karena dapat mengungkap secara menyeluruh proses, sistem, dan dinamika manajerial dalam konteks sosial dan organisasi yang nyata (Moleong, 2018).

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan narasumber internal lembaga, yaitu saudara Mila Febrianti, selaku staff administrasi sekaligus penanggung jawab operasional. Data sekunder bersumber dari dokumentasi internal lembaga, seperti brosur, formulir pendaftaran, SOP, serta dokumen pendukung lainnya. Selain itu, juga digunakan regulasi pemerintah terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, serta berita dan literatur yang relevan mengenai praktik manajemen dana di

sektor perjalanan haji dan umrah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas tiga metode utama: Wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan dengan pendekatan semiterstruktur kepada narasumber utama. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi yang bersifat naratif dan deskriptif tentang kebijakan, sistem, serta tantangan yang dihadapi lembaga (Creswell, 2016). Observasi langsung, yaitu pengamatan terhadap kegiatan operasional di kantor Safara, termasuk proses pendaftaran jamaah, pelayanan administrasi, dan pencatatan dana. Studi dokumentasi, yakni pengumpulan dan analisis terhadap dokumen administratif, formulir jamaah, SOP internal, dan bukti pembayaran, untuk mendukung keabsahan data dari wawancara dan observasi.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis melalui tiga tahap utama: Reduksi data, yaitu proses menyaring dan merangkum informasi penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penyajian data, dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif dan kategori tematik yang memudahkan interpretasi dan pembahasan. Penarikan kesimpulan, yaitu menyusun kesimpulan akhir berdasarkan keterkaitan antara temuan lapangan dengan teori-teori pengelolaan dana dan regulasi pemerintah yang relevan. Untuk memastikan keabsahan (validitas) data, digunakan teknik triangulasi, yaitu Triangulasi sumber, dengan membandingkan data dari wawancara dengan dokumen dan hasil observasi. Triangulasi metode, yaitu penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dokumentasi) untuk menjamin objektivitas dan konsistensi informasi.

Penelitian dilaksanakan di kantor pusat KBIHU Safara Qolbi dan PT Safara Layanan Utama, yang beralamat di Jalan Raya Krejengan No. 70, RT 07 RW 04, Desa Krejengan, Kecamatan Krejengan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Proses pengumpulan data berlangsung pada bulan Mei hingga Juli 2025. Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya menggambarkan secara akurat sistem pengelolaan dana di lembaga tersebut, termasuk alur dana talangan, skema cicilan, prosedur keamanan dana jamaah, hingga strategi mitigasi risiko atas potensi keterlambatan pembayaran atau gagal bayar.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **KBIHU Safara Qolbi**

KBIHU Safara Qolbi merupakan lembaga yang khusus memberikan layanan bimbingan ibadah haji, sedangkan PT Safara Layanan Utama adalah biro perjalanan yang menangani penyelenggaraan ibadah umrah. Kedua institusi ini berada di bawah naungan manajemen yang sama, dengan kantor berlokasi di Jalan Raya Krejengan No. 70 RT 07 RW 04, Desa Krejengan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur.

Lembaga ini didirikan pada tahun 2013 oleh H. Saiful dengan visi dan pendekatan yang berbeda dari penyelenggara haji dan umrah pada umumnya. Tujuan utama pendiriannya adalah untuk memberikan pelayanan ibadah yang berkualitas dan profesional, bukan semata mata berorientasi pada keuntungan komersial. Salah satu bentuk komitmen terhadap kualitas pelayanan tersebut diwujudkan dalam kebijakan pembatasan jumlah jamaah yang dilayani setiap tahunnya. Untuk penyelenggaraan haji, kuota dibatasi hanya sebanyak 200 jamaah per tahun guna menjaga efektivitas dan mutu pelayanan.

Namun, pada tahun 2025, jumlah jamaah yang terdaftar melebihi kapasitas yang telah ditetapkan. Lonjakan ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah jamaah yang berpindah dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) lain ke KBIHU Safara Qolbi. Fenomena tersebut mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga ini.

### **Skema pembiayaan dan pendaftaran ibadah haji KBIHU Safara Qalbi**

Sistem pendaftaran haji reguler yang ditawarkan oleh penyelenggara memberikan dua opsi kepada calon jamaah, yaitu pendaftaran untuk memperoleh porsi haji (melalui sistem antrean nasional) atau hanya mengikuti program bimbingan manasik haji tanpa pendaftaran porsi. Bagi calon jamaah yang hendak mendaftar porsi haji, sejumlah dokumen wajib disiapkan, yakni Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta buku nikah bagi yang telah menikah atau akta kelahiran bagi yang belum menikah.

Setoran awal pendaftaran porsi haji ditetapkan secara nasional sebesar Rp25.000.000 dan berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai maupun melalui sistem pembiayaan (talangan). Untuk metode pembayaran tunai, jamaah dikenakan biaya administrasi tambahan sebesar Rp500.000. Sementara itu, bagi jamaah yang memilih skema talangan, disyaratkan pembayaran uang muka (down payment/DP) minimal sebesar Rp6.500.000, dan sisa biaya akan ditalangi oleh mitra keuangan dengan jangka waktu pelunasan maksimal tiga tahun.

Pembiayaan talangan ini dilaksanakan melalui kerja sama dengan lembaga keuangan mitra, seperti BPR Krida DNA Malang, yang secara khusus menyediakan fasilitas talangan untuk setoran awal pendaftaran haji. Pembiayaan ini tidak mencakup pelunasan haji. Jumlah maksimal pinjaman yang disediakan adalah sebesar Rp25.000.000. Oleh karena itu, jamaah tetap perlu menyediakan dana mandiri antara Rp10.000.000 hingga Rp12.000.000 sebagai DP, administrasi, dan keperluan lainnya. Besarnya cicilan per bulan sangat bergantung pada nominal pinjaman dan jangka waktu pengembalian

yang dipilih oleh jamaah.

Sebagai ilustrasi, pinjaman penuh sebesar Rp25.000.000 dengan jangka waktu pelunasan tiga tahun menghasilkan cicilan bulanan sekitar Rp2.200.000. Semakin besar DP yang dibayarkan di awal, maka semakin kecil jumlah pinjaman, dan berdampak pada rendahnya cicilan bulanan. Selain itu, semakin pendek tenor pembayaran, maka jumlah cicilan per bulan akan semakin besar.

Dalam praktiknya, total pengembalian pinjaman akan melebihi jumlah pokok pinjaman, karena adanya komponen biaya administrasi dan margin keuntungan lembaga keuangan. Misalnya, jamaah yang meminjam sebesar Rp25.000.000 dan membayar DP serta biaya layanan lainnya, akan mengeluarkan total dana sekitar Rp31.000.000. Jumlah ini tentu berbeda dari pembayaran tunai yang hanya dikenakan biaya administrasi tetap.

Safara menyediakan dua skema pembayan setoran awal haji, yakni tunai dan talangan. Berikut adalah perbandingan skema berdasarkan jumlah biaya total yang di tanggung jamaah.

Tabel : 1 Skema Pembayaran

Skema Pembayaran	DP Minimal	Total Biaya	Cicilan Perbulan	Mitra Pembiayaan
Tunai	-	Rp. 25.500.000	-	-
Talangan 1 Tahun	Rp. 6.100.000	Rp. 31.000.000	±Rp2.083.000	BPR Krida Dana
Talangan 3 Tahun	Rp. 6.500.000	Rp.43.500.000	±Rp1.200.000	FIF Group

Dari tabel tersebut dapat di simpulkan bahwa skema tunai lebih ekonomis, namun pembiayaan talangan menjadi solusi bagi jamaah yang memerlukan fleksibilitas pembayaran. Dalam proses pendaftaran haji di KBIHU Safara Qolbi, calon jamaah harus terlebih dahulu menentukan jenis layanan yang diinginkan, apakah mendaftar untuk memperoleh porsi haji (daftar tunggu resmi) atau hanya mengikuti bimbingan haji. Bagi jamaah yang mendaftar untuk porsi haji, terdapat persyaratan administratif yang harus dipenuhi, antara lain fotokopi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta buku nikah bagi yang telah menikah. Sementara bagi yang belum menikah, dapat melampirkan akta kelahiran sebagai pengganti. Estimasi masa tunggu (white list) porsi haji dapat mencapai

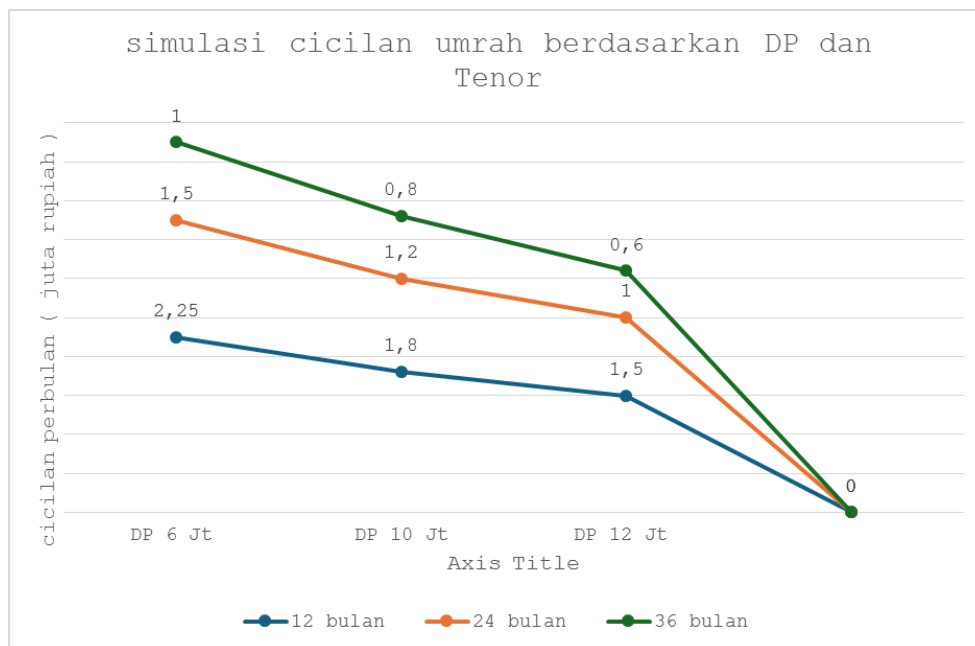
hingga 35 tahun. Biaya setoran awal untuk memperoleh porsi haji ditetapkan sebesar Rp25.000.000.

### Sistem pembiayaan umrah dan opsi pembayaran

Dalam layanan umrah, safara menyediakan dua opsi metode pembayaran, yaitu secara tunai (cash) dan melalui pembiayaan (talangan/kredit), Skema ini memungkinkan jamaah untuk menyesuaikan metode pembayaran dengan kemampuan finansial masing-masing. Besaran cicilan akan bergantung pada jumlah uang muka (DP) dan jangka waktu cicilan yang dipilih, simulasi berikut menunjukkan gambaran cicilan berdasarkan variasi DP dan tenor.

Dalam penyelenggaraan umrah, jamaah memiliki dua opsi metode pembayaran.

Diagram : 1 Simulasi Cicilan Umrah Berdasarkan DP dan Tenor



Grafik di atas menggambarkan fleksibilitas skema cicilan yang di tawarkan safara kepada calon jamaah umrah. Semakin besar uang muka dan semakin panjang tenor pembiayaan, maka beban cicilan bulanan menjadi lebih ringan. Skema ini dinilai efektif dalam menjangkau jamaah dari berbagai latar belakang ekonomi. Semua transaksi pembiayaan di lakukan langsung antara jamaah dan pihak lembaga pembiayaan seperti FIF Group atau BPR Krida Dana. Dalam hal ini, safara hanya berperan sebagai fasilitator administrasi dan pendamping, bukan sebagai penyedia dana. Dengan demikian, risiko pembiayaan sepenuhnya berada di pihak mitra keuangan, bukan di safara.

Selain memberikan fleksibilitas dalam pembiayaan, Safara juga melayani jamaah yang telah memiliki porsi haji dengan bergabung sebagai anggota bimbingan ibadah di KBIHU Safara Qolbi. Proses pendaftaran ini mensyaratkan dokumen berupa lembar asli bukti porsi dari Kementerian Agama (SPPH), dokumen bank penerima setoran, serta fotokopi KTP, KK, dan buku nikah. Dalam beberapa kondisi, dokumen pengganti seperti akta kelahiran atau ijazah dapat digunakan jika buku nikah tidak tersedia.

Biaya pendaftaran bimbingan ditetapkan sebesar Rp100.000. Sebagai contoh, jika jamaah mendaftar pada tahun 2025 dan mendapatkan jadwal keberangkatan tahun 2028, maka sejak saat itu ia resmi menjadi anggota aktif KBIHU Safara Qolbi. Untuk menjaga mutu pelayanan, jumlah peserta bimbingan dibatasi maksimal 350 orang per tahun, meskipun jumlah pendaftar di wilayah Kabupaten Probolinggo bisa melebihi 1.000 orang setiap tahunnya.

Sementara itu, proses pendaftaran umrah di PT Safara Layanan Utama dilakukan secara bertahap dan terstruktur guna memastikan keabsahan data serta kenyamanan jamaah. Tidak seperti haji yang memiliki sistem kuota dan daftar tunggu, umrah tidak memerlukan porsi dari pemerintah, sehingga pelaksanaannya lebih fleksibel. Meskipun demikian, jumlah jamaah tetap disesuaikan dengan kesiapan logistik dan efisiensi pelaksanaan keberangkatan.

Proses pendaftaran umrah di PT Safara Layanan Utama mensyaratkan kelengkapan dokumen berupa fotokopi KTP, Kartu Keluarga (KK), paspor yang masih berlaku minimal enam bulan sebelum keberangkatan, serta pas foto berlatar belakang putih sesuai ketentuan pengurusan visa. Setelah seluruh persyaratan administrasi terpenuhi, calon jamaah akan mengisi formulir pendaftaran dan memilih jenis paket umrah yang tersedia, seperti paket reguler maupun VIP. Pemilihan paket ini akan memengaruhi berbagai fasilitas yang diperoleh jamaah, antara lain jenis maskapai, lokasi hotel, serta titik kedatangan di Arab Saudi, seperti Jeddah atau Madinah.

Setiap tahun, Safara menjadwalkan pemberangkatan umrah sebanyak lima kali, dengan frekuensi tertinggi pada bulan Maulid. Pada bulan tersebut, keberangkatan bisa mencapai empat bus atau sekitar 180 jamaah dalam satu kloter. Sebaliknya, pada bulan Ramadan, jumlah keberangkatan menurun signifikan karena tingginya biaya tiket dan akomodasi, dengan rata-rata hanya sekitar 20 jamaah per keberangkatan. Pemberangkatan dilakukan apabila kuota minimal terpenuhi, seluruh tahapan manasik telah diikuti, dan pembayaran telah diselesaikan. Safara juga memberikan informasi secara transparan kepada jamaah terkait hak, kewajiban, serta prosedur pembatalan atau perubahan jadwal apabila terjadi kendala administratif atau kebijakan dari otoritas Arab Saudi.

Salah satu layanan unggulan Safara adalah skema pembiayaan umrah dan haji melalui dua metode pembayaran, yaitu tunai dan kredit (talangan). Jamaah diberi kebebasan memilih sesuai kemampuan finansial. Skema tunai mensyaratkan pelunasan sekitar Rp35.000.000, sedangkan skema kredit memungkinkan pembayaran cicilan sekitar Rp1.200.000 per bulan selama tiga tahun, dengan total biaya mencapai sekitar Rp43.200.000. Selisih Rp8.200.000 dipandang sebagai margin keuntungan (ujrah) atau biaya layanan yang dibebankan oleh penyedia pembiayaan, seperti FIF Group atau BPR Krida Dana, bukan oleh pihak Safara.

Pihak Safara hanya mengenakan biaya administrasi awal sebesar Rp500.000 kepada jamaah yang mengikuti program pembiayaan. Seluruh transaksi selanjutnya, baik pembayaran uang muka (down payment/DP) maupun angsuran bulanan, dilakukan langsung oleh jamaah kepada lembaga pembiayaan (finance) mitra yang telah bekerja sama dengan Safara. Dengan demikian, posisi Safara dalam skema ini hanyalah sebagai fasilitator atau perantara administratif yang menghubungkan jamaah dengan lembaga pembiayaan.

Skema pembiayaan ini memiliki kesamaan dengan sistem kredit barang konsumtif, seperti pembelian sepeda motor, di mana terdapat perbedaan harga antara pembayaran tunai dan kredit karena adanya margin keuntungan atau biaya layanan dari pihak lembaga pembiayaan. Akad atau perjanjian pembiayaan dilakukan secara langsung antara jamaah dan pihak finance. Sebelum proses akad dilaksanakan, pihak lembaga pembiayaan umumnya akan melakukan survei lapangan ke tempat tinggal calon jamaah guna memastikan kelayakan dan kemampuan dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Sistem pembiayaan ini sangat membantu jamaah yang memiliki keinginan kuat untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah, namun menghadapi keterbatasan dari sisi finansial. Besaran pinjaman maksimal yang dapat diajukan kepada pihak lembaga pembiayaan adalah sebesar Rp25.000.000, baik untuk kebutuhan keberangkatan umrah maupun untuk pembayaran setoran awal porsi haji. Meskipun demikian, jamaah tetap diwajibkan untuk menyediakan dana awal sebesar Rp10.000.000 hingga Rp12.000.000 sebagai uang muka (down payment), serta menutupi biaya administrasi dan kebutuhan lainnya yang tidak termasuk dalam skema pembiayaan.

Jumlah cicilan bulanan ditentukan berdasarkan besar pinjaman dan jangka waktu pembayaran (tenor) yang disepakati bersama. Sebagai ilustrasi, untuk pinjaman sebesar Rp25.000.000 dengan tenor tiga tahun, cicilan bulanan dapat mencapai sekitar Rp2.200.000. Total pengembalian pinjaman akan melebihi nilai pokok, karena terdapat tambahan komponen margin keuntungan (ujrah) serta biaya administrasi yang telah diperhitungkan oleh lembaga pembiayaan sejak awal akad.

Khusus untuk pembiayaan haji, Safara menjalin kerja sama dengan BPR Krida Dana Malang, yaitu lembaga keuangan konvensional berbasis koperasi, bukan lembaga keuangan syariah. Dalam model talangan haji ini, plafon pinjaman tetap berada pada angka maksimal Rp25.000.000. Jamaah hanya perlu menyediakan dana awal sebesar Rp6.100.000, yang telah mencakup biaya administrasi, pembukaan rekening, dan ujarah. Skema pembiayaan haji ini umumnya berlaku selama satu tahun dan tidak dikenakan tambahan bunga di luar nominal yang telah disepakati di awal akad.

Dalam hal terjadi keterlambatan pembayaran angsuran, pendekatan yang dilakukan bersifat persuasif dan fleksibel. Sebelum pengenaan biaya keterlambatan (ujrah takhirl), pihak Safara terlebih dahulu melakukan konfirmasi dan musyawarah bersama jamaah. Jika diperlukan, jamaah dapat mengajukan perpanjangan tenor selama tiga bulan hingga satu tahun, dengan akad baru yang telah disesuaikan. Besaran biaya keterlambatan akan dihitung berdasarkan sisa pokok pinjaman yang belum terbayar, sehingga nilainya dapat berbeda pada setiap kasus.

### **Strategi Pemasaran dan Jaringan Alumni**

Safara tidak menerapkan strategi pemasaran secara agresif. Promosi dilakukan secara organik dengan mengandalkan testimoni dari jamaah yang telah puas terhadap pelayanan, serta dukungan jaringan alumni yang secara sukarela merekomendasikan lembaga ini kepada keluarga dan lingkungan sekitar. Lembaga tidak memiliki tim pemasaran khusus, melainkan memanfaatkan media promosi sederhana seperti spanduk, kegiatan pengajian, serta komunikasi dari mulut ke mulut antarjamaah yang telah berpengalaman.

Pendekatan pelayanan di Safara menitikberatkan pada kualitas dan kepuasan jamaah sebagai alat promosi utama. Pengawasan langsung dari pemilik terhadap seluruh proses pelayanan turut mendorong peningkatan mutu layanan sekaligus membangun kepercayaan masyarakat. Strategi ini terbukti efektif dalam membentuk reputasi lembaga secara berkelanjutan, karena kepuasan jamaah menjadi sumber utama referensi dan loyalitas dalam jangka panjang.

Dalam penyelenggaraan layanan haji dan umrah, aspek pembiayaan merupakan komponen krusial yang membutuhkan sistem pengelolaan risiko dan pengawasan yang terstruktur. Disafara, calon jamaah diberikan dua pilihan metode pembayaran, yakni secara tunai (cash) atau melalui skema pembiayaan (talangan/kredit). Pilihan ini ditawarkan agar jamaah tetap dapat melaksanakan ibadah meskipun belum memiliki dana penuh pada saat pendaftaran.

Pembiayaan talangan untuk umrah, misalnya, disediakan melalui

kerja sama Safara dengan lembaga pembiayaan pihak ketiga, seperti FIF Group dan BPR Krida Dana. Dalam skema ini, jamaah yang memilih opsi kredit akan membayar cicilan sebesar ±Rp1.200.000 per bulan selama 36 bulan, dengan total pembayaran mencapai Rp43.200.000. Sementara itu, pembayaran tunai hanya sekitar Rp35.000.000. Selisih sebesar Rp8.200.000 merupakan margin keuntungan yang menjadi hak lembaga pembiayaan, mencakup ujah, biaya administrasi, dan jasa pelayanan pinjaman. Safara sendiri hanya mengenakan biaya administrasi awal sebesar Rp500.000 dan tidak mengambil keuntungan dari skema kredit tersebut.

Maksimal dana talangan yang dapat diberikan oleh mitra finance untuk keperluan haji atau umrah adalah sebesar Rp25.000.000. Dana tersebut hanya dapat diberikan apabila jamaah mampu memberikan uang muka (DP) minimal, umumnya berkisar antara Rp10.000.000 hingga Rp12.000.000. Apabila jamaah mampu memberikan DP yang lebih besar, maka nilai pinjamannya akan lebih kecil, dan sebaliknya. Untuk pinjaman maksimal (Rp25.000.000) dengan tenor selama 3 tahun, cicilan per bulan umumnya mencapai Rp2.200.000. Nilai cicilan akan menyesuaikan berdasarkan besaran pinjaman dan jangka waktu kredit.

Besaran maksimal dana talangan yang dapat diberikan oleh mitra lembaga pembiayaan untuk keperluan haji maupun umrah adalah sebesar Rp25.000.000. Dana ini hanya dapat dicairkan apabila jamaah mampu menyediakan uang muka (down payment) minimal, yang umumnya berkisar antara Rp10.000.000 hingga Rp12.000.000. Semakin besar DP yang disetorkan, maka jumlah pinjaman akan semakin kecil, dan demikian pula sebaliknya. Untuk pinjaman penuh sebesar Rp25.000.000 dengan jangka waktu pembayaran selama tiga tahun, cicilan per bulan berkisar sekitar Rp2.200.000. Jumlah cicilan tersebut akan bervariasi tergantung pada besar pinjaman dan tenor yang disepakati dalam akad pembiayaan.

Adapun mekanisme pelunasan pinjaman dilakukan dengan sistem cicilan rutin, dan jumlah pengembalian akan selalu lebih tinggi dari jumlah pokok pinjaman sebagai konsekuensi dari margin keuntungan lembaga finance. Berbeda halnya dengan talangan haji melalui BPR Krida Dana, di mana skema pinjaman sebesar Rp25.000.000 diberikan dalam jangka waktu 1 tahun dengan sistem pembayaran pokok tetap, sedangkan margin atau keuntungan dibayarkan di awal dalam bentuk DP. Total yang dibayarkan jamaah untuk talangan haji ini setelah ditambahkan DP berkisar sekitar Rp31.000.000.

Terkait keterlambatan pembayaran cicilan, Safara menerapkan pendekatan musyawarah dengan mempertimbangkan kondisi jamaah. Jika terdapat keterlambatan, jamaah dapat mengajukan perpanjangan tenor, misalnya selama 3 bulan, 6 bulan, bahkan hingga setahun, tanpa langsung dikenakan denda sebagaimana praktik bank konvensional. Namun, tetap ada penambahan ujah keterlambatan yang dihitung berdasarkan sisa pokok

pinjaman. Semakin besar sisa hutang, maka semakin besar pula ujah keterlambatannya.

Dalam konteks manajemen dana haji, setoran awal porsi sebesar Rp25.000.000 langsung disetorkan ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) melalui bank yang telah ditunjuk. Safara tidak secara langsung mengelola dana jamaah, kecuali untuk tabungan pelunasan opsional yang di sebut program safara dana. Jamaah dapat memilih menabung langsung ke rekening bank, atau menitipkan dana pelunasan kepada Safara melalui program tabungan “Safara Dana”. Dana yang dititipkan ini tetap berada di bawah pengawasan, dan dapat diambil kembali apabila terdapat kebutuhan mendesak sebelum pelunasan.

Terkait pelunasan akhir dan pemberangkatan, jamaah juga memperoleh dana living cost yang diberikan saat berada di asrama haji. Dana ini berasal dari pengelolaan BPKH atas dana yang telah disetor jamaah selama bertahun-tahun. Besaran living cost bervariasi tiap tahun; pada 2023 misalnya, jamaah menerima sekitar 750 riyal (sekitar Rp3.500.000), dan pada tahun sebelumnya bisa mencapai Rp6.000.000. Besaran dana tersebut ditentukan oleh kebijakan pemerintah dan hasil pengelolaan keuangan haji pada tahun berjalan.

Safara menerapkan sistem pembiayaan talangan berbasis prinsip kehati hatian dan transparasi, khususnya pada layanan haji dan umrah. Peran safara terbatas sebagai fasilitator administrasi dan edukasi, sedangkan risiko ditanggung lembaga pembiayaan mitra. Pengawasan terhadap penggunaan dana dan risiko keterlambatan pembayaran dilakukan melalui pendekatan humanis, musyawarah, dan penyesuaian dengan kondisi sosial ekonomi jamaah, sebagai bentuk manajemen risiko yang adaptif dan kontekstual.

Dalam praktiknya, jika terdapat jamaah yang wafat setelah bulan Mei 2019, porsi haji dapat dialihkan kepada ahli waris dengan prosedur administratif yang difasilitasi oleh safara sesuai regulasi kementerian agama. Proses pengalihan ini dapat dilakukan oleh pihak keluarga dengan cara mengganti dokumen dan melengkapi prosedur administratif sesuai ketentuan yang berlaku. Safara memfasilitasi proses ini dengan tetap mengacu pada regulasi resmi, Selain itu apabila keluarga memilih untuk tidak mengambil alih porsi tersebut dan berniat menjualnya, hal itu diperkenankan selama dilakukan melalui jalur resmi dan mengikuti mekanisme yang diakui oleh otoritas yang berwenang. Pendekatan ini memberikan kepastian hukum bagi keluarga jamaah dan menjaga agar proses alih porsi tetap berlangsung secara tertib dan sah. Kepercayaan jamaah terhadap safara juga dipengaruhi oleh pengalaman mereka selama mengikuti program ibadah yang difasilitasi.

Selama penyelenggaraan program ibadah haji dan umrah, tingkat

kepuasan jamaah terhadap layanan yang diberikan oleh Safara terbilang tinggi. Hal ini tercermin dari tidak adanya kasus jamaah hilang ataupun tersesat, berkat pendamping intensif langsung dari pimpinan lembaga. Selain itu, kegiatan manasik dilaksanakan secara berulang guna memastikan pemahaman jamaah terhadap rangkaian ibadah umrah, dan jumlah jamaah yang diberangkatkan dalam setiap kloter dibatasi untuk mencegah kelebihan kapasitas, Strategi ini menumbuhkan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap safara.

### **Layanan Sosial dan Komitmen Keummatan**

Dampak positif dari pendekatan ini turut mendorong terbentuknya jejaring alumni yang secara sukarela bertindak sebagai agen informal dalam mempromosikan program Safara kepada calon jamaah lainnya. Di samping fokus pada pelayanan ibadah, Safara juga menunjukkan komitmen sosial yang kuat melalui alokasi sekitar 10% dari keuntungan program umrah untuk mendukung kegiatan sosial dan keagamaan. Dana ini disalurkan untuk penyelenggaraan majelis rutin bulanan, pemberian santunan kepada anak yatim, serta bantuan bagi masjid-masjid lokal. Penyaluran dana sosial tersebut dikelola secara internal dan diarahkan kepada kegiatan yang memiliki dampak langsung serta dapat dipertanggungjawabkan secara transparan. Hal ini menegaskan bahwa Safara bukan hanya berperan sebagai lembaga penyelenggara ibadah, melainkan juga sebagai agen pemberdayaan masyarakat di tingkat lokal. Meski berhasil dalam pelayanannya, safara tetap menghadapi tantangan operasional akibat faktor eksternal yang sulit dikendalikan oleh lembaga secara langsung.

### **Tantangan Operasional dan Respons Strategis**

Dalam praktik operasionalnya, Safara menghadapi sejumlah tantangan yang cukup signifikan. Beberapa tantangan utama meliputi fluktuasi harga akomodasi dan tiket, perubahan regulasi dari pemerintah Arab Saudi, serta lokasi hotel yang tersebar berdasarkan kloter. Hal ini menyulitkan proses pengawasan terhadap seluruh kelompok jamaah.

Meski demikian, tantangan-tantangan tersebut direspons dengan pendekatan profesional melalui pembagian tugas yang terstruktur kepada tim operasional yang telah mendapatkan pelatihan khusus. Sistem kerja berbasis koordinasi dan kompetensi ini menjadi strategi utama Safara dalam menjaga kualitas layanan sekaligus menjamin kenyamanan dan keselamatan jamaah di tengah dinamika penyelenggaraan ibadah umrah. Sebagai bentuk tindak lanjut dari strategi tersebut, Safara juga secara konsisten melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem keuangan dan kualitas layanan yang diberikan.

### **Relasi dengan Lembaga Keuangan Konvensional**

Untuk pembiayaan talangan, safara saat ini bekerja sama dengan

koperasi konvensional yakni BPR krida dana malang, bukan bank pemerintah. Pemilihan mitra ini tidak dijelaskan secara detail, karena narasumber bukan dari pemilik usaha, melainkan staf administrasi yang bergabung setelah kerja sama dimulai. Berdasarkan penuturan narasumber, kerja sama dengan BPR Krida Dana telah berjalan sejak awal, dan pihaknya hanya melanjutkan sistem yang sudah ada.

Narasumber juga menjelaskan bahwa pada tahun-tahun sebelumnya (sekitar 2011–2012), bank masih diperbolehkan menyalurkan dana talangan haji. Namun, perubahan regulasi menyebabkan perbankan tidak lagi memfasilitasi pembiayaan tersebut, sehingga koperasi menjadi alternatif utama dalam skema talangan. Dalam praktiknya, selama dana awal porsi haji sebesar Rp25.000.000 telah masuk ke rekening BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji), maka tidak dilakukan audit terhadap sumber dana oleh pihak BPKH, baik berasal dari dana pribadi maupun dari lembaga pembiayaan.

Selain fokus pada penyelenggaraan layanan ibadah haji dan umrah, KBIHU Safara Qalbi dan PT Safara Layanan Utama juga menunjukkan kepedulian sosial melalui pengelolaan dana sosial berbasis keuntungan usaha. Setiap 10 % dari keuntungan yang diperoleh dari program umrah dialokasikan secara khusus untuk kegiatan sosial seperti mejelis rutin yang diadakan setiap bulannya dengan program santunan anak yatim dan juga sumbangan pembangunan dan perawatan masjid. Praktik ini menunjukkan keberhasilan finansial lembaga dapat dikombinasikan dengan kontribusi sosial yang nyata.

Terkait kemungkinan menjalin kerja sama baru dengan bank syariah, hingga saat ini belum terdapat rencana konkret. Hal tersebut sepenuhnya merupakan kewenangan dan kebijakan pimpinan lembaga (owner). Pihak pimpinan cenderung mempertahankan kemitraan dengan pihak yang telah terbangun relasi dan kepercayaan, kecuali terjadi kondisi yang memaksa untuk beralih. Beberapa alternatif kerja sama dengan lembaga keuangan lain sebenarnya pernah dipertimbangkan, seperti dengan lembaga keuangan berbasis syariah lainnya, namun belum direalisasikan karena pertimbangan efisiensi dan kemudahan bagi jamaah. Dalam pelayanannya, Safara menekankan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanannya untuk mencegah kesalahan pengelolaan dana yang bisa berujung pada masalah hukum, seperti yang terjadi di sejumlah biro haji dan umrah lainnya. Safara lebih mengutamakan pelayanan ibadah yang profesional dan bertanggung jawab dibandingkan mengejar keuntungan bisnis semata. Pendekatan tersebut menjadi pembeda safara dari lembaga sejenis dan turut memperkuat kepercayaan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap sistem pengelolaan dana dan layanan haji serta umrah di KBIHU Safara Qolbi dan PT Safara Layanan Utama di Kabupaten Probolinggo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem pengelolaan dana haji di Safara dilakukan secara transparan dan akuntabel, di mana dana setoran awal sebesar Rp25.000.000 disetorkan langsung ke rekening Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Safara hanya menerima dana untuk pembimbingan dan fasilitas non-keuangan lainnya, yang dikembalikan dalam bentuk barang dan layanan. Tidak ada indikasi penyimpangan dana, karena pengelolaan dana dilakukan dengan prinsip kehati-hatian dan diawasi secara internal.
2. Sistem pembiayaan dan pengelolaan dana umrah dijalankan dengan dua skema, yaitu tunai dan talangan (kredit). Safara bekerja sama dengan lembaga keuangan konvensional seperti BPR Krida Dana dan FIF Group sebagai mitra pembiayaan. Dalam skema talangan, jamaah membayar uang muka (DP) dan mencicil sisa pembayaran selama tenor tertentu, dengan seluruh transaksi dilakukan langsung antara jamaah dan mitra keuangan. Safara hanya bertindak sebagai fasilitator administrasi.
3. Manajemen risiko keuangan diterapkan melalui pendekatan musyawarah dan fleksibilitas tenor pembayaran bagi jamaah yang mengalami keterlambatan cicilan. Tidak ada denda otomatis seperti di bank konvensional. Pendekatan humanis dan kontekstual ini menjadi bentuk mitigasi risiko yang adaptif terhadap kondisi jamaah.
4. Kemitraan dengan lembaga keuangan konvensional dipilih karena efisiensi dan kemudahan akses. Meskipun demikian, kerja sama ini dijalankan dengan proses verifikasi ketat dan tidak melibatkan dana jamaah secara langsung di luar jalur resmi BPKH. Pilihan ini dilakukan karena belum ada kerja sama dengan bank syariah yang dinilai seefisien mitra konvensional yang sudah terjalin.
5. Model pelayanan Safara menonjolkan nilai keberdayaan umat melalui pembatasan kuota, pendampingan langsung oleh pimpinan, dan kontribusi sosial. Sekitar 10% dari keuntungan program umrah dialokasikan untuk kegiatan sosial seperti santunan yatim, bantuan masjid, dan pengajian rutin. Hal ini menegaskan bahwa Safara tidak hanya berperan sebagai penyelenggara ibadah, tetapi juga sebagai agen pemberdayaan masyarakat.

## **DAFTAR pUSTAKA**

- Azizah, L., & Rahman, A. (2021). Transparansi dana jamaah haji dan umrah dalam perspektif akuntabilitas publik. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 9(2), 156–167.
- BPR Krida Dana. (2023). Profil dan laporan tahunan Koperasi Simpan Pinjam Syariah. Malang: BPR Krida Dana.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2022). Statistik Haji dan Umrah Indonesia Tahun 2022. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Faturohman, A., & Syukron, M. (2021). Pengelolaan dana talangan haji berdasarkan prinsip syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 5(1), 45–61.
- Hasibuan, M. (2019). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2024). Petunjuk teknis penyelenggaraan ibadah haji reguler tahun 2024 M/1445 H. Jakarta: Direktorat Jenderal PHU Kemenag RI.
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maulana, H. (2020). Krisis Kepercayaan Jamaah Haji di Indonesia: Tinjauan terhadap Kasus Gagal Berangkat oleh Biro Travel. *Jurnal Keuangan Publik*, 7(1), 25–38.
- Nuryadi, A. (2022). Manajemen Risiko dan Transparansi dalam Pengelolaan Dana Haji. *Jurnal Akuntabilitas Keuangan Syariah*, 10(3), 233–247.
- Wasilah: Journal Of Sharia Sciences, Vol 1, No 2: Agustus 2025*

Republik Indonesia. (2019). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Jakarta: Sekretariat Negara.

Sugiyono. (2016). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Supriyadi, E. (2020). Manajemen keuangan lembaga non-profit: Studi pada KBIH dan travel umrah. Yogyakarta: *Deepublish*.

Wawancara dengan Staff Administrasi KBIHU Safara Qolbi dan PT Safara Layanan Utama. (2025, Juni). Probolinggo.