

## Bab 1

# PENDAHULUAN



Ibnu Abbas r.a meriwayatkan bahawa seorang wanita, Ummu Sulaim radhiallahu ‘anha pernah datang menemui Rasulullah S.A.W. lalu berkata:

*“Ya Rasulullah, suamiku Abu Talhah dan anaknya telah pergi menunaikan haji dan meninggalkan aku seorang.” Rasulullah menjawab: “Wahai Ummu Sulaim, melakukan satu umrah di dalam bulan Ramadhan adalah sama ganjarannya dengan haji yang dilakukan bersama-samaku.”*

(Riwayat Ibnu Hibban)

## PENGENALAN

Bab ini menerangkan mengenai latarbelakang dan keperluan bagi penyediaan Manual tadbir urus dalam pengurusan umrah. Ia juga akan menyingkap pengertian umrah serta prosedur dan perundangan yang bersangkutan. Secara umumnya, 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 JAWHAR untuk memastikan supaya proses pengurusan umrah dapat dijalankan secara professional dan terbaik bagi umat Islam.

## **LATARBELAKANG**

### **a) Skop Manual**

Manual ini menerangkan mengenai aspek-aspek yang berkaitan dengan pengurusan umrah sahaja.

### **b) Justifikasi Penyediaan Manual**

Antara perkara-perkara berbangkit dalam pengurusan umrah adalah:

- i. Kekeliruan dalam proses pendaftaran sebagai agensi pengelola umrah.
- ii. Kontrak yang tidak jelas antara agensi pengelola umrah dengan Kedutaan Arab Saudi.
- iii. Terdapat kelemahan dalam pengurusan:
  - a. Pengeluaran visa yang tidak sah.
  - b. Terdapat orang tengah dalam pengurusan.

### **c) Kaedah Penyediaan Manual**

Manual ini diterbitkan oleh Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji. Penyediaannya melibatkan beberapa siri perbincangan dan input serta maklumat terkini daripada Kementerian Pelancongan Malaysia, Kedutaan Arab Saudi, *Tabung Haji Travel and Services* dan *Andalusia Travel and Tours* yang berpengalaman dalam mengendalikan pengurusan umrah.

### **d) Objektif Penyediaan Manual**

Objektif penyediaan manual ini ialah untuk:

- i. Menyediakan garis panduan yang jelas mengenai pengurusan umrah.

- ii. Menyeragamkan kaedah pengurusan umrah secara profesional bagi setiap agensi pengelola umrah.
- iii. Menambahbaik dan meningkatkan tahap kecekapan pengurusan umrah.

## PENGETIAN UMRAH

Umrah dari segi bahasa bermakna ziarah atau menuju ke tempat yang makmur. Ia sesuai dimaksudkan demikian kerana boleh dilakukan pada bila-bila masa. Pengertian Umrah mengikut syara' pula ialah mengunjungi Kaabah untuk melakukan ibadah iaitu tawaf dan sa'ie menurut syarat-syarat wajibnya. Walaupun bagi sesetengah ulama berpendapat bahawa umrah adalah ibadah sunat, namun ulama Mazhab Syafi'i dan Hambali menyatakan bahawa ianya adalah wajib berdasarkan pada dalil al-Qur'an berikut:<sup>1</sup>

..... وَأَتَمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

*“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah kerana Allah.... ..”*

(al-Baqarah: ayat 196)

Pengertian umrah pada hukum syarak ialah menziarahi Baitullah al-Haram kerana mengerjakan tawaf dan sa'ie dengan menurut syarat-syaratnya wajibnya. Allah S.W.T. berfirman di dalam al-Quran:

فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا.

*“Maka barang siapa yang hendak melakukan haji ke Baitullah atau melakukan umrah, maka tidaklah menjadi halangan baginya bahawa ia berlari-lari antara keduanya”.*

(al-Baqarah: ayat 158)

---

<sup>1</sup> Dato' Setia Jasa Dato' Hj. Mohd Saleh bin Hj. Awang (Misbaha). 2001. *Teman Anda Ke Tanah Suci*. Times Books International.

## FADHILAT DAN KELEBIHAN UMRAH

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.<sup>2</sup>

Bagi amalan sa'ie dapat direnungi kembali peristiwa Siti Hajar, isteri kepada Nabi Ibrahim a.s. yang berlari berulang-alik antara Bukit Safa dan Marwah di tengah-tengah padang pasir yang cuacanya panas dan kering untuk mencari air bagi anaknya yang masih bayi. Bila Siti Hajar kembali kepada anaknya dilihat air zam-zam terpancar dari bumi tempat kaki Nabi Ismail a.s.. Daripada peristiwa ini umat Islam dapat menanam semangat perjuangan supaya terus berusaha dan tidak mudah putus asa melalui rintangan kehidupan.<sup>3</sup>

Mengerjakan umrah dan haji sesungguhnya menghapuskan dosa. Sekiranya ibadat tersebut mendapat mabrur (amalan baik yang diterima oleh Allah S.W.T.) akan memperolehi syurga. Dalam sebuah hadis lain, Rasulullah S.A.W. bersabda bahawa dosa-dosa yang dilakukan selepas satu umrah diampunkan melalui umrah yang berikutnya. Oleh itu, Sebarang kesilapan atau dosa yang telah dilakukan di antara dua umrah akan terhapus.

Hikmat kedua-dua kota di Tanah Suci iaitu amalan ibadatnya digandakan pahala. Dalam konteks ini, sabda Rasulullah S.A.W. yang bermaksud bahawa sesudah Mekah, maka tidak ada tanah yang lebih utama di bumi ini selain daripada kota Madinah yang digelar dengan nama Madinatul Rasul atau kotanya Rasulullah S.A.W.

---

<sup>2</sup> Hafiz Riduan Bin Hj. Md. Daud Che Ngah. 2000. *Panduan 'Umrah*. Synergymate Sdn. Bhd.

<sup>3</sup> Jawatankuasa Ibadat Haji dan Pusat Islam. 1990. *Ibadat Haji: Umrah dan Ziarah*. Lembaga Tabung Haji.

Amalan-amalan yang dilakukan di Masjid Nabawi akan mendapat pahala yang berlipat ganda dan juga mendapat syafa'at daripada Rasulullah S.A.W. Baginda juga bersabda yang bermaksud bahawa solat di Masjid Nabawi lebih afdal daripada masjid-masjid yang lain sebanyak seribu kali solat kecuali Masjidil Haram, manakala bersolat di masjidnya sebanyak empat puluh waktu dengan tidak tinggal walaupun satu waktunya nescaya dilepaskan mereka daripada azab neraka dan juga azab kubur. Orang-orang yang mengerjakan haji dan umrah, adalah utusan Allah S.W.T. sekiranya mereka memohon sesuatu, dikurniakanNya; jika mereka berdoa, dimakbulkan doanya; dan jika mereka membelanjakan sesuatu maka digantikanNya.

Ibadat umrah adalah lambang perpaduan umat Islam yang sentiasa berada dalam ikatan uhkuwah yang kukuh bagi memperkasakan maruah umat dan kesucian Islam. Umpamanya menerusi aktiviti tawaf dapat dilihat dengan jelas semangat perpaduan dan persaudaraan umat Islam yang begitu erat sesama manusia, tidak kira raja, rakyat miskin atau kaya, sama sahaja taraf mereka ketika mengerjakan ibadat dan semuanya berpakaian seragam (ihram) bersama-sama mengabdikan diri kepada Allah S.W.T. dan memartabatkan imej serta meningkatkan syiar Islam di persada dunia.<sup>4</sup>

## **PENUTUP**

Manual Pengurusan Perkhidmatan Umrah (MPPU) ini dihasilkan berdasarkan skop, justifikasi serta objektif yang telah dikenal pasti. Manual ini memaparkan garis panduan dan tatacara berkaitan dengan pengelolaan perkhidmatan umrah bagi membantu dan memudahkan pengelola umrah dalam menguruskan hal ehwal jemaah umrah Malaysia. Bab ini juga menerangkan tentang prosedur proses pentadbiran dan pengurusan umrah yang sistematik dan teratur bagi setiap pembaca yang ingin mengetahui mengenai pengelolaan perkhidmatan umrah.

---

<sup>4</sup> 'Atiq bin Gatis Al-Biladi. 2001. *Jejak Rasul: Rahsia Mekah*. Al-Hidayah Publishers.



## Bab 2

# PROSEDUR PENDAFTARAN PENGELOLA UMRAH



Abu Hurairah radhiaallahu ‘anhu meriwayatkan bahawa Rasulullah S.A.W. bersabda:

*“Para haji dan mereka yang melakukan umrah adalah wakil-wakil Allah. Apabila mereka berdoa kepadaNya, Dia menjawab doadoda mereka dan apabila mereka memohon keampunanNya, Dia mengampunkan mereka”.*

(Riwayat Ibnu Majah)

## PENGENALAN

Bab ini menjelaskan mengenai proses pendaftaran agensi umrah dengan pihak Kementerian Pelancongan, proses pendaftaran persatuan agensi pelancongan dengan pihak *Malaysian Association of Tour and Travel Agents (MATTA)* serta proses pendaftaran agensi pengelola umrah dengan pihak Kementerian Haji Arab Saudi. Penjelasan-penjelasan ini mengandungi proses kerja, carta aliran dan senarai semak bagi setiap prosedur tersebut.

## PROSES PENDAFTARAN AGENSI PELANCONGAN DENGAN KEMENTERIAN PELANCONGAN MALAYSIA

Rasional pendaftaran agensi pelancongan adalah untuk memastikan bahawa semua syarikat pelancongan dan mereka yang ingin terlibat dalam industri pelancongan perlu memiliki lesen yang sah dan diiktiraf untuk menjalankan aktiviti tersebut sebagaimana yang termaktub dalam Akta Industri Pelancongan, 1992. Contoh borang Permohonan Lesen Pelancongan adalah seperti di Lampiran A.

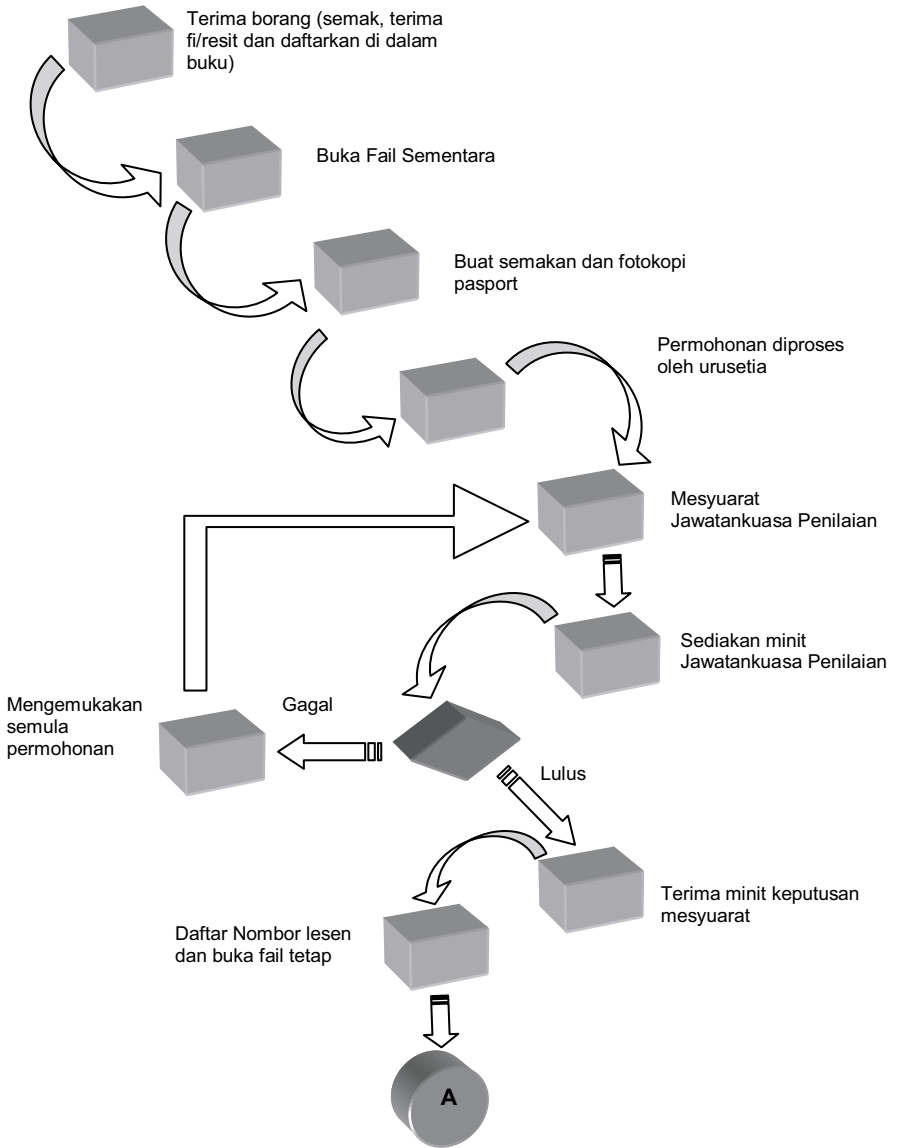
## i. Proses Kerja Bagi Pendaftaran Agensi Pelancongan Dengan Kementerian Pelancongan Malaysia

Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
1.	Menerima permohonan daripada syarikat yang telah berdaftar sebagai sebuah <b>Syarikat Sendirian Berhad</b> dan diperbadankan di bawah <b>Akta Syarikat, 1965</b> .	Pembantu Tadbir
2.	Permohonan hendaklah dengan mengemukakan satu salinan <b>Borang 1 (Peraturan 3)</b> atau dua salinan jika di hantar ke Pejabat Pelesenan Wilayah beserta dengan dokumen sokongan.	Pembantu Tadbir
3.	Borang yang lengkap dikemukakan ke Bahagian Pelesenan melalui Pejabat Pelesenan Wilayah yang berkenaan.	Pembantu Tadbir
4.	Menyertakan <i>fee</i> pemprosesan sebanyak RM100.00 bagi setiap permohonan dalam bentuk Bank Draf / Kiriman Wang / Wang Pos atas nama <b>Pesuruhjaya Pelancongan</b>	Pembantu Tadbir
5.	Pemohon hendaklah menjelaskan kompaun mengikut AIP 1992 sebelum permohonan diproses (jika ada).	Pembantu Tadbir
6.	Sekiranya permohonan diluluskan, Kementerian akan mengeluarkan <b>Surat Kelulusan Bersyarat bagi tempoh dua (2) bulan untuk tujuan penyediaan Premis Operasi</b> .	Pegawai Berkenaan dan Pembantu Tadbir
7.	Lesen dan pelekat premis hanya akan dikeluarkan apabila keperluan ruang premis (dinyatakan dalam surat kelulusan) dan fi pelesenan telah dipenuhi/dilunaskan oleh pemohon.	Pegawai Berkenaan dan Pembantu Tadbir

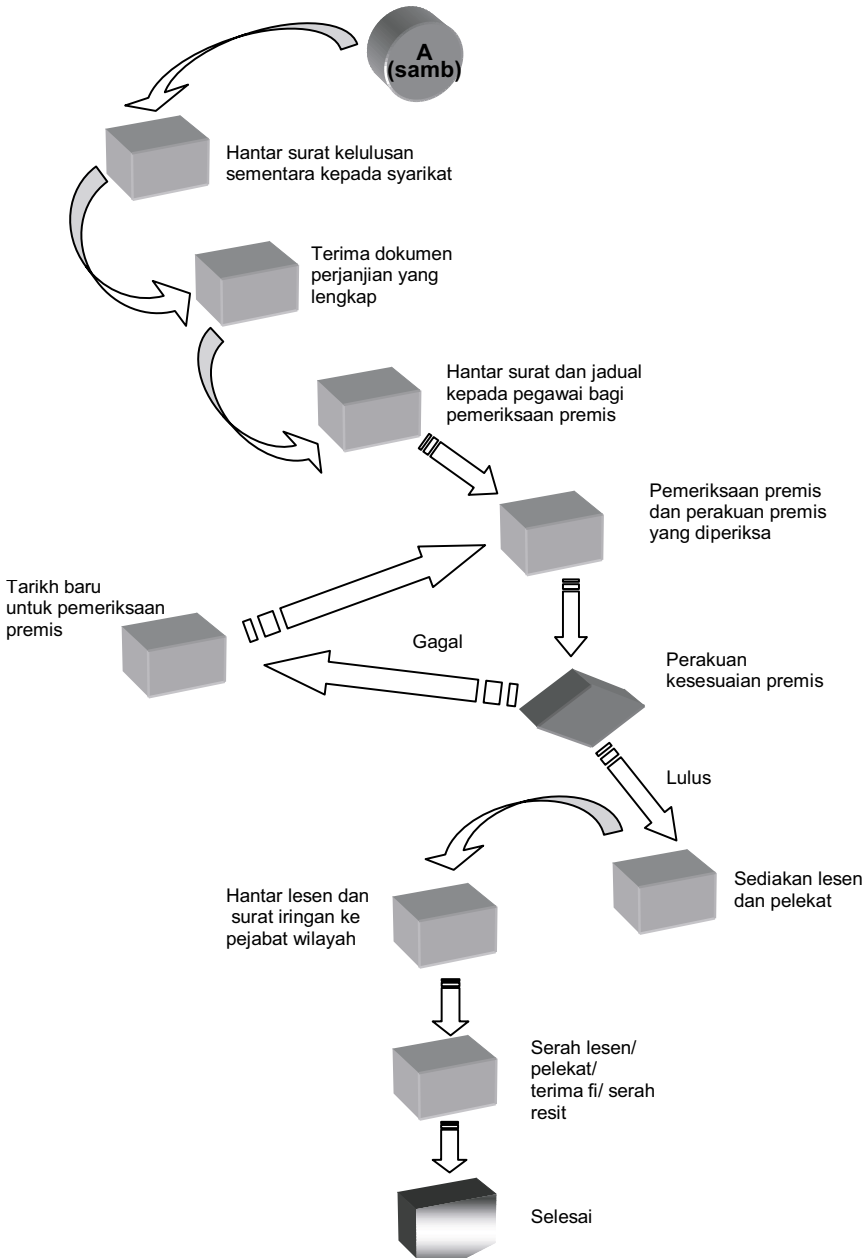
**Nota:** Mengikut piagam pelanggan Kementerian Pelancongan, proses kerja ini (melibatkan tarikh permohonan lengkap sehingga surat kelulusan daripada Jawatankuasa Penilaian dikeluarkan) akan mengambil masa selama 35 hari bekerja.



## ii. Carta Aliran Bagi Pendaftaran Agensi Pelancongan Dengan Kementerian Pelancongan Malaysia



## ii. Carta Aliran Bagi Pendaftaran Agensi Pelancongan Dengan Kementerian Pelancongan Malaysia



### iii. Senarai Semak Bagi Pendaftaran Agensi Pelancongan Dengan Kementerian Pelancongan Malaysia

#### Dokumen-Dokumen Sokongan Yang Perlu Disertakan untuk Permohonan Lesen Baru Syarikat Pelancongan

Bil.	Tindakan	Ditanda (✓)
1.	Borang 1 (Peraturan 3) dilengkapkan.	
2.	Gambar warna terbaru berukuran pasport setiap Ahli Lembaga Pengarah dan Pemegang Saham Modal Berbayar.	
3.	Borang ditandatangani oleh Pengarah/Setiausaha Syarikat dan dilengkapi dengan cop syarikat.	
4.	Kertas kerja yang lengkap mengikut garis panduan yang dilampirkan (rujuk <b>Lampiran B</b> ) hendaklah disertakan dengan salinan dokumen-dokumen berikut: i. Sijil pemegang saham bagi setiap pemegang saham modal berbayar. ii. Pengalaman Kerja Lembaga Pengarah dan Pemegang Saham. iii. Pakej Pelancongan yang ditawarkan. iv. Surat sokongan hubungan perniagaan ( <i>networking/Business Contact</i> ) dengan agensi luar negara ( <i>Outbound Sahaja</i> ).	
5.	<i>Memorandum and Articles of Association</i> (mengandungi perkataan " <i>carry business in Travel Agency</i> ").	
6.	* Borang 9 – <i>Certificate of Incorporation</i> .	
7.	* Borang 13 – <i>Change of Name of Company</i> .	
8.	* Borang 24 – <i>Return of Allotment of Shares</i> .	
9.	* Borang 32A – <i>Transfer of Securities</i> .	
10.	* Borang 49 – <i>Return Giving Particulars in Register of Directors, Managers and Secretaries And Changes of Particulars</i> .	
11.	Fi Permohonan RM100.00 dalam bentuk Bank Deraf/Wang Pos atas nama Pesuruhjaya Pelancongan.	

\* Hendaklah disahkan oleh Suruhanjaya Syarikat Malaysia.

## PROSES PENDAFTARAN PERSATUAN AGENSI PELANCONGAN DENGAN MATTA

MATTA (Persatuan Ejen-Ejen Pelancongan dan Pengembaraan Malaysia) adalah merupakan satu agensi yang bertindak untuk menjaga kebajikan agensi-agensi pelancongan dengan pelanggan. Ianya juga sebagai orang tengah di antara Kementerian Pelancongan dan agensi-agensi pelancongan serta menyelaras pelbagai isu dan masalah dalam pengurusan pentadbiran antara agensi pelancongan dan agensi lain yang berkaitan. Pendaftaran sebagai ahli MATTA adalah wajib dipatuhi oleh setiap agensi pelancongan sebagaimana yang telah diperuntukkan di dalam Akta Industri Pelancongan, 1972.

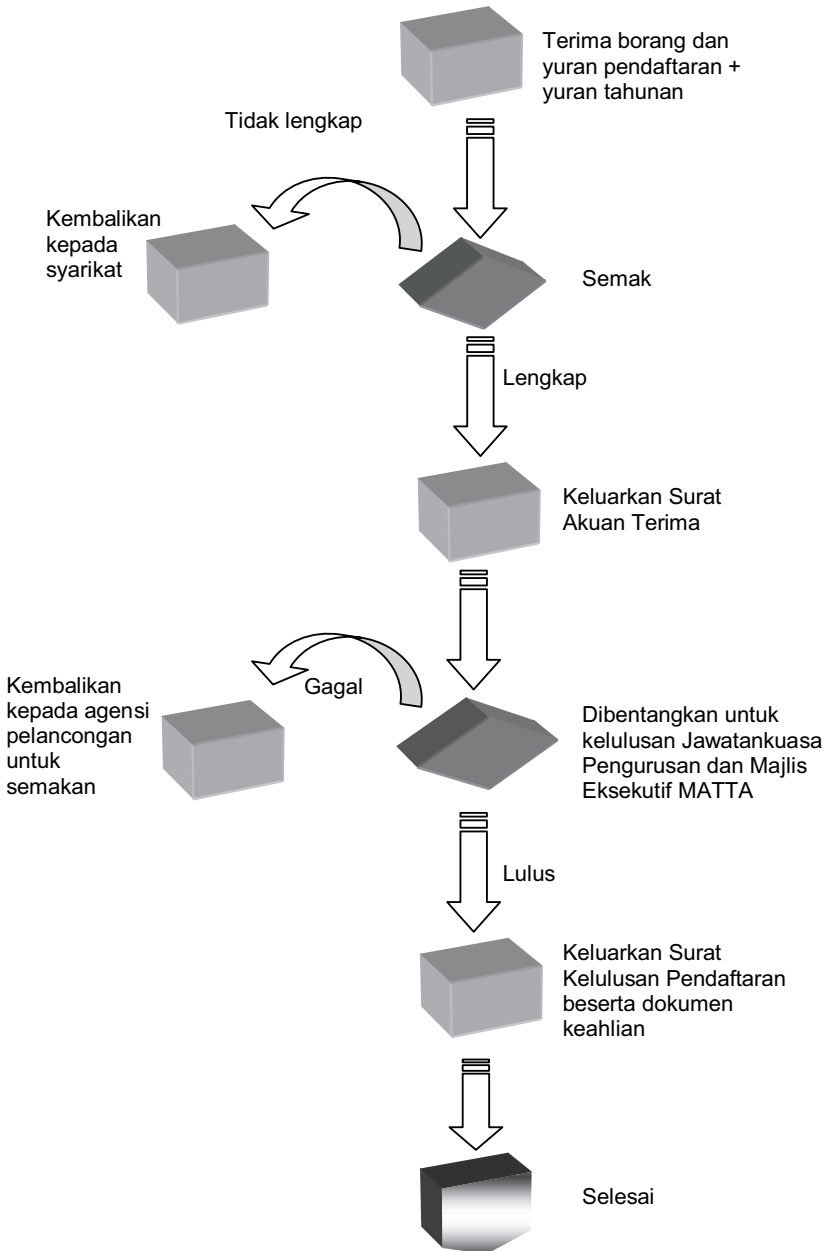
### i. Proses Kerja Bagi Pendaftaran Persatuan Agensi Pelancongan Dengan MATTA

Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
1.	Mendapatkan lesen atau surat kelulusan permohonan daripada Kementerian Pelancongan Malaysia.	Kementerian Pelancongan
2.	Mendapatkan borang pendaftaran keahlian MATTA (contoh di <b>Lampiran C</b> ) melalui: i. laman web <a href="http://www.matta.org.my">www.matta.org.my</a> ; atau ii. pejabat MATTA	MATTA
3.	Mengisi borang pendaftaran keahlian dengan disertakan salinan bagi dokumen-dokumen berikut: i. *Borang 24 ii. *Borang 49 iii. *Borang 9 iv. *Surat Kelulusan Permohonan atau Lesen dari Kementerian Pelancongan Malaysia v. * <i>Memorandum and Article of Association</i> [muka surat <i>objects of company</i> sahaja] vi. Pembayaran Yuran:	Kementerian Pelancongan  Pendaftar Syarikat  MATTA

Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
	<u>Yuran Kemasukan [sekali pembayaran]</u> Aktif :RM500.00 Cawangan :RM100.00 Associate / Affiliate :RM500.00 <u>Yuran Tahunan</u> Aktif :RM 250.00 Cawangan :RM 125.00 Associate :RM 150.00 Affiliate :RM 100.00	
4.	Menerima ***Surat Akuan Terima' (Penerimaan Permohonan) daripada MATTA untuk dikemukakan kepada Kementerian Pelancongan.	MATTA Kementerian Pelancongan
5.	Borang pendaftaran yang lengkap akan dibentangkan untuk kelulusan Jawatankuasa Pengurusan MATTA.	Jawatankuasa Pengurusan dan Majlis Eksekutif MATTA
6.	Borang pendaftaran yang ' <b>DILULUSKAN</b> ' akan direkodkan dan agensi pelancongan yang berjaya menjadi ahli MATTA akan menerima: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. ***Surat Kelulusan Pendaftaran</li> <li>ii. Sijil Keahlian</li> <li>iii. Resit Pembayaran (yuran kemasukan + yuran tahunan)</li> <li>iv. Salinan <i>MATTA Constitution</i> [terkini]</li> <li>v. Salinan <i>MATTA Code of Ethics for Members</i></li> <li>vi. Pelekat MATTA (pamerkan di pintu pejabat)</li> <li>vii. Salinan majalah 'Suara MATTA'.</li> </ol>	MATTA

- Nota:**
- \* Disahkan oleh Suruhanjaya Syarikat Malaysia.
  - \*\* Surat Akuan Terima akan dikeluarkan dalam masa 2 hari selepas pendaftaran.
  - \*\*\* Manakala Surat Kelulusan Pendaftaran akan dikemukakan dalam masa 60 hari bekerja selepas surat akuan terima dikeluarkan.

## ii. Carta Aliran Bagi Pendaftaran Persatuan Agensi Pelancongan Dengan MATTA



### iii. Senarai Semak Bagi Pendaftaran Persatuan Agensi Pelancongan Dengan MATTA

Bil.	Tindakan	Ditanda (✓)
1.	Mempunyai lesen atau surat permohonan dari Kementerian Pelancongan Malaysia.	
2.	Mengisi borang keahlian MATTA berserta salinan dokumen-dokumen berikut:	
	i. * Borang 24.	
	ii. * Borang 49.	
	iii. * Borang 9.	
	i. Surat Kelulusan Permohonan atau pun Lesen dari Kementerian Pelancongan Malaysia.	
	iv. <i>Memorandum and Article of Association</i> (muka surat 'objects of company' sahaja).	
	vi. Pembayaran Yuran.	
3.	Menerima 'Surat Akuan Terima'.	
4.	Pendaftaran direkodkan dan ahli akan menerima:	
	i. Surat Kelulusan Pendaftaran.	
	ii. Sijil Keahlian.	
	iii. Resit Pembayaran.	
	iv. Salinan <i>MATTA Constitution</i> (terkini).	
	v. Salinan <i>MATTA Code of Ethics for Members</i> .	
	vi. Pelekat MATTA (pamerkan di pintu pejabat).	
vii. Salinan majalah 'Suara MATTA'.		

Nota: \* Disahkan oleh Suruhanjaya Syarikat Malaysia.

## PROSES PENDAFTARAN AGENSI PENGELOLA UMRAH DENGAN KEDUTAAN ARAB SAUDI

Untuk menjadi agensi pengelola umrah yang sah dan diiktiraf, setiap agensi pelancongan yang ingin menjalankan aktiviti tersebut perlu mendapatkan kelulusan daripada pihak Kedutaan Arab Saudi. Ini adalah merupakan satu syarat wajib yang perlu dipatuhi oleh setiap agensi pelancongan yang melaksanakan aktiviti tersebut berdasarkan kepada peraturan yang dikemukakan oleh Kementerian Haji Arab Saudi. Hanya agensi yang berdaftar dengan Kedutaan Arab Saudi sahaja akan mendapat pengiktirafannya untuk memohon visa umrah bagi pihak jemaah. Setiap agensi pengelola umrah di Malaysia juga perlu menandatangani kontrak perkhidmatan (*contract of service*) dengan agensi umrah di tanah suci (*muassasah*) yang berdaftar dengan Kementerian Haji Arab Saudi.

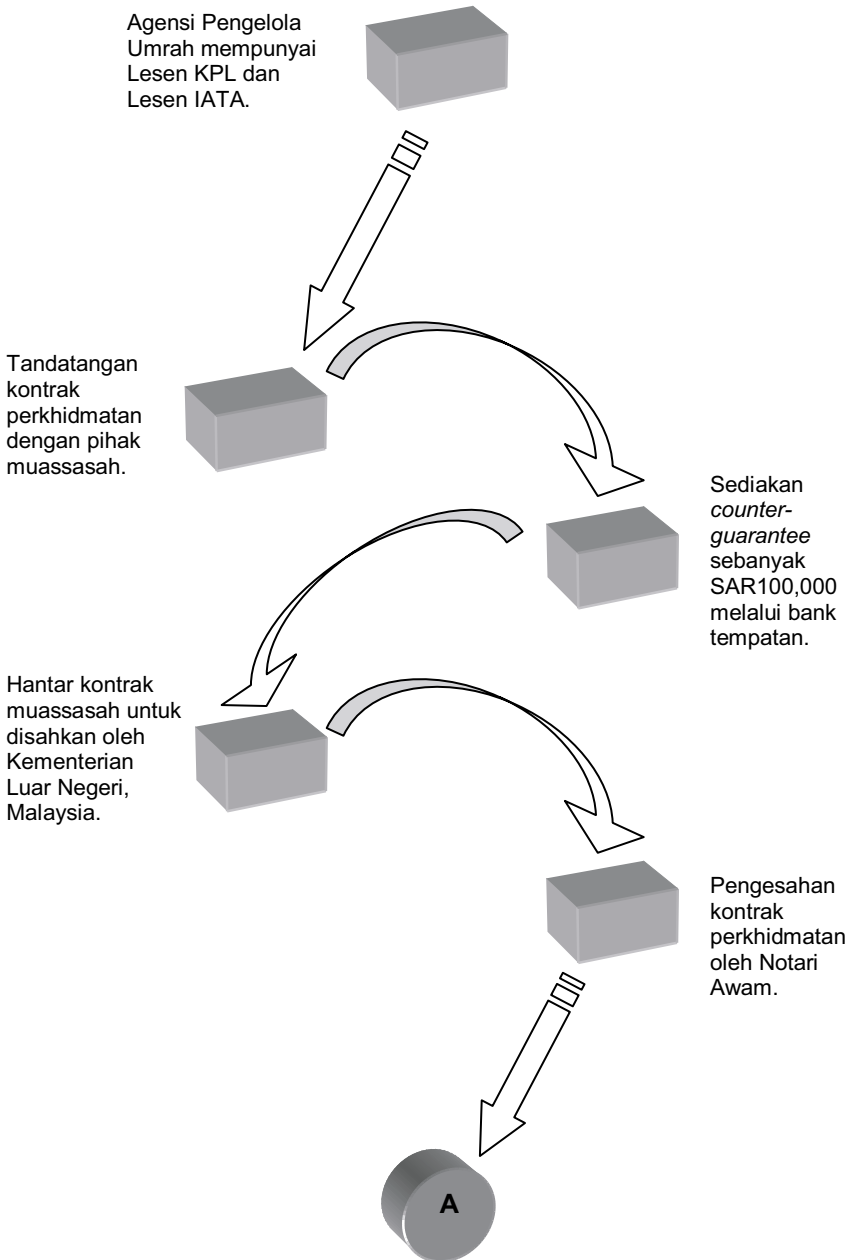
### i. Proses Kerja Bagi Pendaftaran Agensi Pengelola Umrah Dengan Kedutaan Arab Saudi

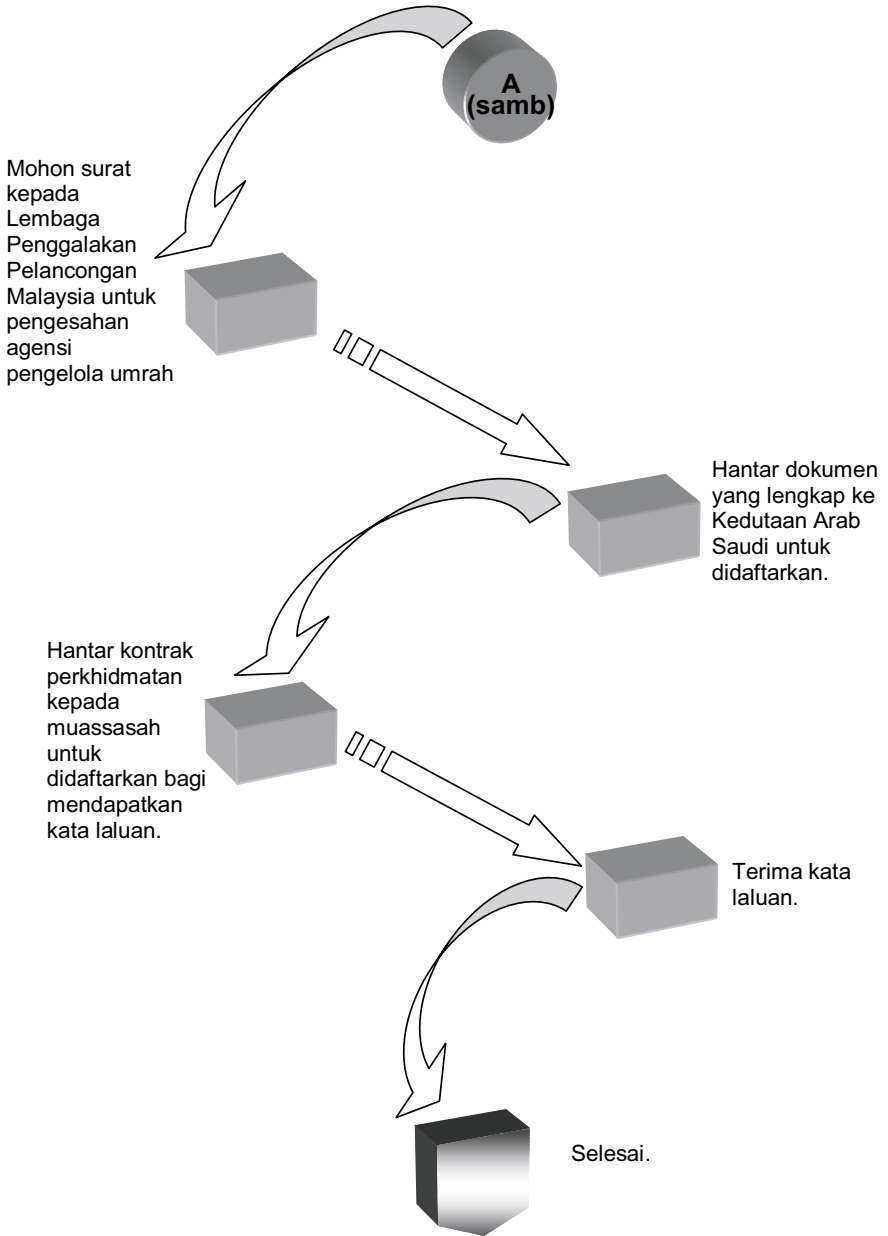
Bil.	Proses Kerja	Pegawai/Jabatan Yang Meluluskan/Dirujuk
1.	Agensi Pengelola Umrah perlu mempunyai salinan lesen berikut: i) Lesen Kementerian Pelancongan ii) Lesen IATA	Pengarah Urusan Agensi Pengelola Umrah
2.	Menandatangani kontrak perkhidmatan dengan syarikat muassasah yang dipercayai dan berdaftar dengan Kementerian Haji Arab Saudi.	Pengarah Urusan Agensi Pengelola Umrah
3.	Buat permohonan kepada bank tempatan untuk menjamin <i>counter-guarantee</i> sejumlah SAR100,000.	Institusi Kewangan/Bank Tempatan.
4.	Hantar kontrak perkhidmatan kepada Kementerian Luar Negeri untuk disahkan.	Agensi Pengelola Umrah dan Kementerian Luar Negeri, Malaysia.



<b>Bil.</b>	<b>Proses Kerja</b>	<b>Pegawai/Jabatan Yang Meluluskan/Dirujuk</b>
5.	Hantar kontrak perkhidmatan yang telah disahkan oleh Kementerian Luar Negeri untuk disahkan oleh Notari Awam.	Notari Awam
6.	Mohon surat kepada Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia untuk mengesahkan syarikat sebagai agensi pengelola umrah yang sah.	Agensi Pengelola Umrah dan Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia.
7.	Melengkapkan semua dokumen ( <b>silalahat senarai semak muka surat 19</b> ) sebelum dihantar ke Kedutaan Arab Saudi untuk didaftarkan.	Agensi Pengelola Umrah
8.	Mengisi borang Kad Khas seperti di <b>Lampiran D</b> untuk mendaftarkan kerani bagi mengendalikan proses permohonan visa di Kedutaan Arab Saudi.	Agensi Pengelola Umrah dan Kedutaan Arab Saudi
9.	Menghantar kontrak perkhidmatan yang telah berdaftar dengan Kedutaan Arab Saudi kepada syarikat muassasah untuk didaftarkan di Kementerian Haji Arab Saudi.	Agensi Pengelola Umrah, Syarikat muassasah dan Kementerian Haji Arab Saudi.
10.	Mendapatkan kod kata laluan dari syarikat muassasah.	Agensi Pengelola Umrah dan Syarikat muassasah
11.	Proses pendaftaran selesai. Agensi pengelola umrah boleh memohon visa bagi jemaah umrah melalui sistem yang dikendalikan oleh Kementerian Haji Arab Saudi.	Agensi Pengelola Umrah

## ii. Carta Aliran Bagi Pendaftaran Agensi Pengelola Umrah Dengan Kedutaan Arab Saudi





### iii. Senarai Semak Bagi Pendaftaran Kontrak Muassasah Oleh Agensi Pengelola Umrah

BIL.	TINDAKAN	TANDA (✓)
1.	Memastikan dokumen-dokumen berikut disediakan untuk pendaftaran di Kedutaan Arab Saudi.	
2.	3 salinan asal Kontrak Perkhidmatan Muassasah.	
3.	Salinan asal surat pengesahan dari Kementerian Pelancongan.	
4.	Salinan lesen IATA yang disahkan.	
5.	Sesalinan dokumen syarikat yang disahkan oleh Setiausaha Syarikat iaitu Borang 24, 49 dan <i>Memorandum and Articles of Association</i> .	
6.	Laporan profil penuh mengenai agensi pengelola umrah yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM).	
7.	Sesalinan sijil pendaftaran syarikat agensi pengelola umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Pelancongan Malaysia yang disahkan.	
8.	<i>Counter-guarantee</i> sebanyak SAR100,000.00.	
9.	3 deraf bank kepada <i>Royal Embassy Of Saudi Arabia</i> bagi jumlah RM30.00 setiap satu.	

## PENUTUP

Agensi pengelola umrah perlu mematuhi prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan. Walaupun ia adalah suatu perkara yang rumit, ianya WAJIB dipatuhi untuk mengelakkan dari timbulnya permasalahan di masa hadapan. Proses kerja, carta aliran dan senarai semak bagi setiap prosedur adalah merupakan sebagai panduan kepada agensi pengelola umrah untuk menguruskan perkhidmatan umrah dengan teratur dan memuaskan hati pelanggan. Dengan ini semua pihak yang terlibat akan mendapat manfaat daripada pengurusan umrah yang efektif dan professional.

### Bab 3

# PROSEDUR PENGURUSAN VISA UMRAH



Hadis Jabir bin Suraqah bahawa beliau bertanyakan Rasulullah S.A.W. tentang umrah, katanya:

*“Wahai Rasulullah, apakah untuk tahun ini sahaja ataupun untuk selama-lamanya?”. Lalu Nabi S.A.W. memasukkan jarinya ke dalam jari yang lain, sabdanya: “Umrah masuk ke dalam haji, umrah masuk ke dalam haji. Bahkan ia adalah untuk selama-lamanya”.*

(Riwayat Muslim)

## PENGENALAN

Bab ini menerangkan proses permohonan visa umrah oleh agensi pengelola umrah dengan pihak Kedutaan Arab Saudi yang mana ianya mengandungi proses kerja, carta aliran dan senarai semak yang mudah, teratur dan perlu dipatuhi.

## PROSES PERMOHONAN VISA OLEH JEMAAH UMRAH

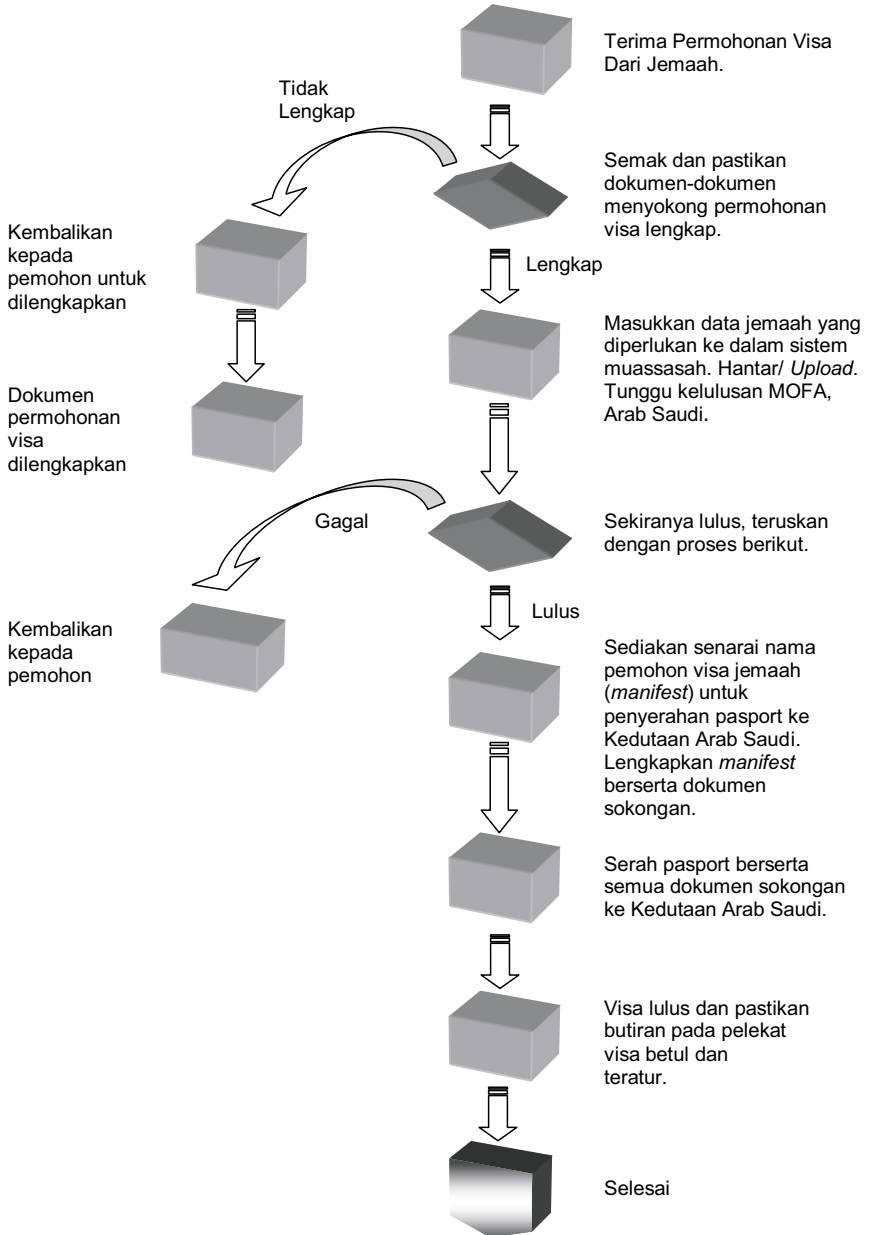
Proses permohonan visa oleh jemaah umrah adalah berdasarkan kepada peraturan yang ditetapkan oleh Kedutaan Arab Saudi dan Kementerian Haji Arab Saudi. Tempoh masa bagi proses permohonan visa ini adalah selama 14 hari bekerja.

## i. Proses Kerja Permohonan Visa oleh Jemaah Umrah

Bil.	Proses Kerja	Pegawai/Jabatan Yang Meluluskan/Dirujuk
1.	Menerima permohonan jemaah dan memastikan dokumen dilengkapkan berserta bayaran yang secukupnya (RM180 – RM200).	Pegawai/Kerani Agensi Pengelola Umrah
2.	Masukkan data (maklumat peribadi jemaah seperti yang tertera di dalam pasport, jadual penerbangan, tempat penginapan dan mahram) ke dalam sistem Kementerian Haji Arab Saudi yang dikelolakan oleh muassasah yang berkaitan. (Nota: Data hanya boleh dimasukkan seawal-awalnya 30 hari dan selewat-lewatnya 14 hari sebelum tarikh penerbangan).	*Pegawai/Kerani
3.	Hantar ( <i>up load</i> ) maklumat dalam sistem Kementerian Haji Arab Saudi dan tunggu kelulusan. (Status dalam sistem: <i>Waiting for Payment</i> ).	*Kerani
4.	Hantar arahan ke muassasah untuk buat bayaran ke Kementerian Haji Arab Saudi. (Status dalam sistem: <i>Waiting for MOFA/Ministry of Foreign Affairs, Arab Saudi</i> ).	*Kerani
5.	Menerima kelulusan dari MOFA, Arab Saudi. (Status dalam sistem: <i>MOFA success</i> ). Sediakan <i>manifest</i> dan pastikan dokumen sokongan dilengkapkan sebelum dihantar ke Kedutaan Arab Saudi.	*Kerani
6.	Serah pasport dan dokumen yang lengkap ke Kedutaan Arab Saudi .	*Kerani
7.	Visa diluluskan. Pastikan butiran pada pelekat visa betul dan teratur.	*Pegawai/Kerani

**Nota:** \* Kerani yang diberi kuasa menggunakan Kad Khas oleh Kedutaan Arab Saudi.

## ii. Carta Aliran Permohonan Visa oleh Jemaah Umrah



### iii. Senarai Semak Bagi Permohonan Visa oleh Jemaah Umrah

BIL.	TINDAKAN	TANDA (✓)
1.	Pastikan jemaah mengemukakan dokumen-dokumen yang lengkap untuk permohonan visa seperti berikut:	
	i. Pasport (tempoh sah laku masih 6 bulan dari tarikh penerbangan).	
	ii. Dua keping gambar berukuran 6 x 4 cm dan berlatar belakang putih.	
	iii. Kad suntikan AC WY 135.	
	iv. Dokumen dan surat sokongan bagi jemaah wanita atau kanak-kanak di bawah 18 tahun seperti berikut:	
	Jemaah wanita dan kanak-kanak memerlukan dokumen sokongan tambahan berikut:	
	a. salinan surat nikah jika pergi bersama suami.	
	b. salinan surat beranak jika bermahramkan adik-beradik lelaki atau ibu bermahramkan anak lelaki (18 tahun ke atas sahaja).	
	c. surat akuan sumpah dan salinan kad pengenalan mahram (saudara lelaki yang memberi keizinan) untuk lain-lain wanita (yang tidak termasuk dalam perkara a atau b).	
	Jemaah bukan warganegara Malaysia yang bekerja atau menetap di Malaysia, perlu mengemukakan salinan permit kerja yang disahkan pada pelekat di dalam pasport dan surat kebenaran daripada majikan.	
2.	Pastikan data dimasukkan dengan betul mengikut butiran di dalam pasport asal.	
3.	Pastikan kemasukan data dibuat seawal-awalnya 30 hari dan selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh penerbangan.	
4.	Pastikan <i>manifest</i> penyerahan pasport disediakan mengikut data yang telah diluluskan oleh Kementerian Haji Arab Saudi.	
5.	Selepas visa diluluskan, pastikan maklumat yang tertera di pelekat visa betul dan teratur.	



## **PENUTUP**

Prosedur serta proses permohonan visa umrah adalah tertakluk kepada peraturan serta ketetapan dari pihak Kedutaan Arab Saudi. Walaupun pada dasarnya tiada sebarang bayaran dikenakan untuk memohon dan mendapatkan visa daripada pihak kedutaan, namun begitu pihak muassasah di Tanah Suci mengenakan bayaran ke atas perkhidmatan yang mereka sediakan.



## Bab 4

# PROSEDUR PENGENDALIAN JEMAAH UMRAH

---

Firman Allah S.W.T:

*“Dan hendaklah kamu bertolong-tolongan untuk membuat kebajikan dan bertaqwa, dan janganlah kamu bertolong-tolongan dalam melakukan dosa (maksiat) dan pencerobohan. Dan bertaqwalah kepada Allah, kerana sesungguhnya Allah amat berat azab siksaan (bagi sesiapa yang melanggar perintahnya).”*

(al-Maidah: ayat 2)

## PENGENALAN

Bab ini mengupas pengurusan awal umrah semasa di Tanah Air yang meliputi proses penyediaan kursus bimbingan dan bahan rujukan, proses penyediaan petugas atau pegawai bimbingan, proses penyediaan pemantapan fizikal dan mental jemaah dan proses semakan dokumen jemaah. Bab ini juga meneliti isu-isu pengurusan semasa umrah yang merangkumi proses pengendalian pengangkutan, proses penyediaan penginapan serta proses pengendalian semasa beribadah. Akhir sekali, bab ini menyarankan pengurusan di akhir umrah iaitu termasuk proses pengawasan kepulangan jemaah ke Tanah Air dan proses kaji selidik serta penilaian perkhidmatan umrah yang disediakan oleh agensi pengelola umrah.

## **PENGURUSAN AWAL UMRAH (PENGURUSAN DI TANAH AIR)**

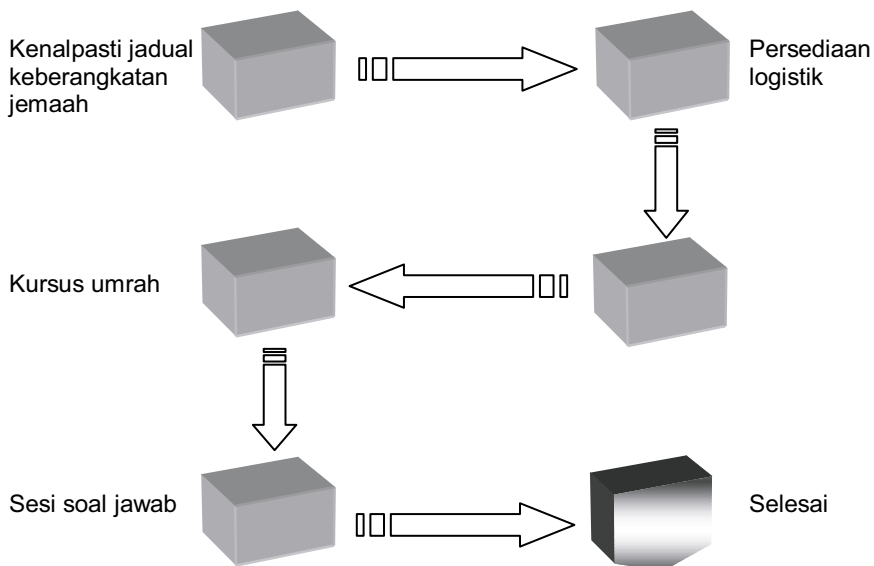
### **a) Proses Penyediaan Kursus Bimbingan Dan Bahan Rujukan**

Penyediaan kursus bimbingan dan penyediaan bahan rujukan adalah perkara yang perlu dititikberatkan oleh setiap agensi pengelola umrah. Ianya adalah bertujuan untuk menerangkan tatacara mengerjakan umrah dengan betul dan aturcara perjalanan yang akan dilalui oleh setiap jemaah yang mengikuti pakej umrah. Penyediaan bahan-bahan rujukan, panduan ibadah dan perjalanan program merupakan satu kaedah yang dapat memudahkan para jemaah untuk memahami aktiviti mereka dengan lebih sempurna kerana selain dari taklimat atau kursus yang disertai, jemaah juga memerlukan kepada bahan bacaan untuk lebih memahami tatacara mengerjakan ibadat tersebut.

### **i. Proses Kerja Bagi Penyediaan Kursus Bimbingan Dan Bahan Rujukan**

<b>Bil.</b>	<b>Proses Kerja</b>	<b>Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk</b>
1.	Kenalpasti jadual keberangkatan jemaah yang akan dijalankan.	Pegawai Umrah
2.	Buat persediaan logistik.	Pegawai Umrah
3.	Edarkan bahan-bahan bacaan dan rujukan kepada jemaah sebelum kursus dan latihan dijalankan.	Pegawai Umrah
4.	Beri kursus dan latihan yang merangkumi persiapan sebelum dan semasa di Tanah Suci serta ibadat umrah.	Pegawai Umrah
5.	Kendalikan sesi soal-jawab dengan jemaah.	Pegawai Umrah

## ii. Carta Aliran Kerja Bagi Penyediaan Kursus Bimbingan Dan Bahan Rujukan



## iii. Senarai Semak Bagi Penyediaan Kursus Bimbingan Dan Bahan Rujukan

Bil.	Tindakan	Ditanda (✓)
1.	Kenalpasti jadual keberangkatan jemaah.	
2.	Buat persediaan logistik seperti berikut:	
	a. Penceramah.	
	b. <i>PA System</i> .	
	c. <i>White board</i> .	
	d. <i>Marker pen</i> .	
	e. Dewan/ tempat ceramah.	
3.	Edar bahan rujukan dan bacaan kepada jemaah.	
4.	Beri kursus dan latihan persiapan dan semasa melaksanakan umrah.	
5.	Sesi soal jawab bersama jemaah.	

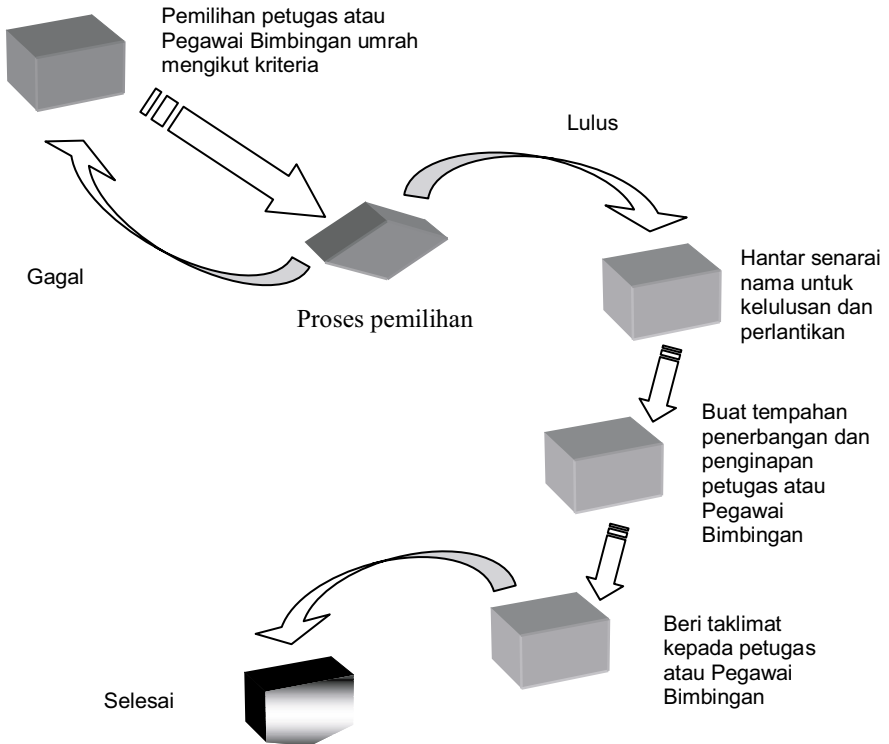
## b) Proses Penyediaan Petugas Atau Pegawai Bimbingan

Penyediaan petugas atau pegawai bimbingan yang cekap, berpendidikan dan berpengalaman bagi tugas-tugas pengendalian jemaah umrah di Tanah Suci akan memudahkan dan melicinkan lagi proses bimbingan dan pengawasan ke atas para jemaah. Kualiti penyampaian maklumat yang diberikan kepada para jemaah dapat membantu mereka memahami tatacara mengerjakan ibadat tersebut dengan lebih jelas.

### i. Proses Kerja Bagi Penyediaan Petugas Atau Pegawai Bimbingan

Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
1.	Pilih petugas atau Pegawai Bimbingan dengan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilangan jemaah dalam sesuatu penerbangan.</li> <li>- Pengalaman bertugas di Tanah Suci.</li> <li>- Berpengetahuan dalam bidang agama</li> <li>- Sokongan dari Pengarah Urusan Agensi.</li> <li>- Tiada rekod aduan negatif dari jemaah terhadap petugas tersebut.</li> </ul>	Pengurus Umrah
2.	Hantar senarai nama petugas atau Pegawai Bimbingan kepada Pengurus Bahagian Penerbangan untuk kelulusan dan pengeluaran surat pelantikan petugas.	Pengurus Umrah
3.	Buat tempahan penerbangan dan penginapan petugas atau Pegawai Bimbingan serta uruskan permohonan visa umrah.	Pengurus Umrah
4.	Buat taklimat kepada petugas atau Pegawai Bimbingan yang terpilih sebelum tarikh berlepas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat ketibaan jemaah.</li> <li>- Tugas dan tanggungjawab.</li> <li>- <i>Flow</i> perjalanan (pergi hingga pulang).</li> <li>- Senarai nama jemaah.</li> <li>- Kelengkapan yang perlu seperti telefon bimbit, orang yang perlu dihubungi dan sebagainya).</li> </ul>	Pengurus Umrah

**ii. Carta Aliran Kerja Bagi Penyediaan Petugas Atau Pegawai Bimbingan**



**iii. Senarai Semak Bagi Penyediaan Petugas Atau Pegawai Bimbingan**

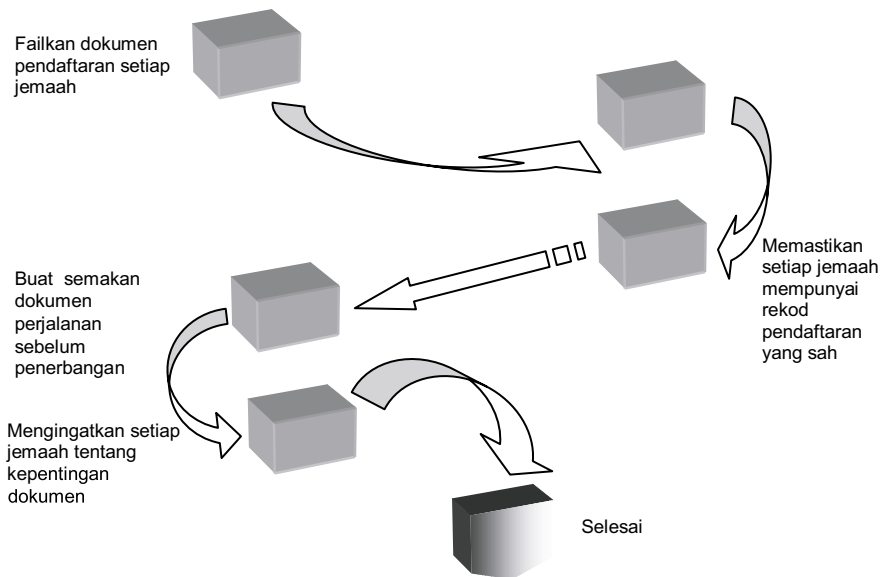
Bil.	Tindakan	Ditanda (✓)
1.	Pilih petugas atau Pegawai Bimbingan mengikut kelayakan.	
2.	Serah senarai nama petugas atau Pegawai Bimbingan kepada Pengurus Bahagian Penerbangan.	
3.	Buat tempahan penerbangan dan penginapan petugas atau Pegawai Bimbingan.	
4.	Terangkan tugas dan tanggungjawab petugas atau Pegawai Bimbingan.	
5.	Beri penerangan mengenai aturcara perjalanan dan maklumat jemaah.	

**c) Proses Semakan Dokumen Para Jemaah**

**i. Proses Kerja Bagi Semakan Dokumen Para Jemaah**

Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
1.	Setiap dokumen pendaftaran setiap jemaah hendaklah difailkan.	Pegawai Umrah
2.	Kenalpasti jadual penerbangan setiap jemaah.	Pegawai Umrah
3.	Memastikan setiap jemaah mempunyai rekod pendaftaran yang sah sebelum penerbangan.	Pegawai Umrah
4.	Lakukan semakan dokumen setiap jemaah sebelum penerbangan. - Pasport. - Dokumen sokongan. - Gambar.	Pegawai Umrah
5.	Memperingatkan setiap jemaah tentang kepentingan dokumen perjalanan.	Pegawai Umrah

**ii. Carta Aliran Kerja Bagi Semakan Dokumen Para Jemaah**





**iii. Senarai Semak Bagi Semakan Dokumen Para Jemaah**

<b>Bil.</b>	<b>Tindakan</b>	<b>Ditanda (✓)</b>
1.	Failkan dokumen pendaftaran setiap jemaah (maklumat peribadi, salinan visa dan pasport).	
2.	Kenalpasti jadual penerbangan setiap jemaah.	
3.	Memastikan setiap jemaah mempunyai rekod pendaftaran yang sah.	
4.	Buat semakan dokumen perjalanan sebelum penerbangan.	
5.	Memperingatkan setiap jemaah mengenai kepentingan dokumen perjalanan yang sah.	

## PENGURUSAN SEMASA UMRAH (PENGURUSAN DI TANAH SUCI)

### a) Proses Pengendalian Penerbangan Udara

Proses ini adalah untuk memastikan bahawa setiap jemaah umrah mendapat tempat dalam penerbangan mengikut tarikh dan masa yang telah ditetapkan.

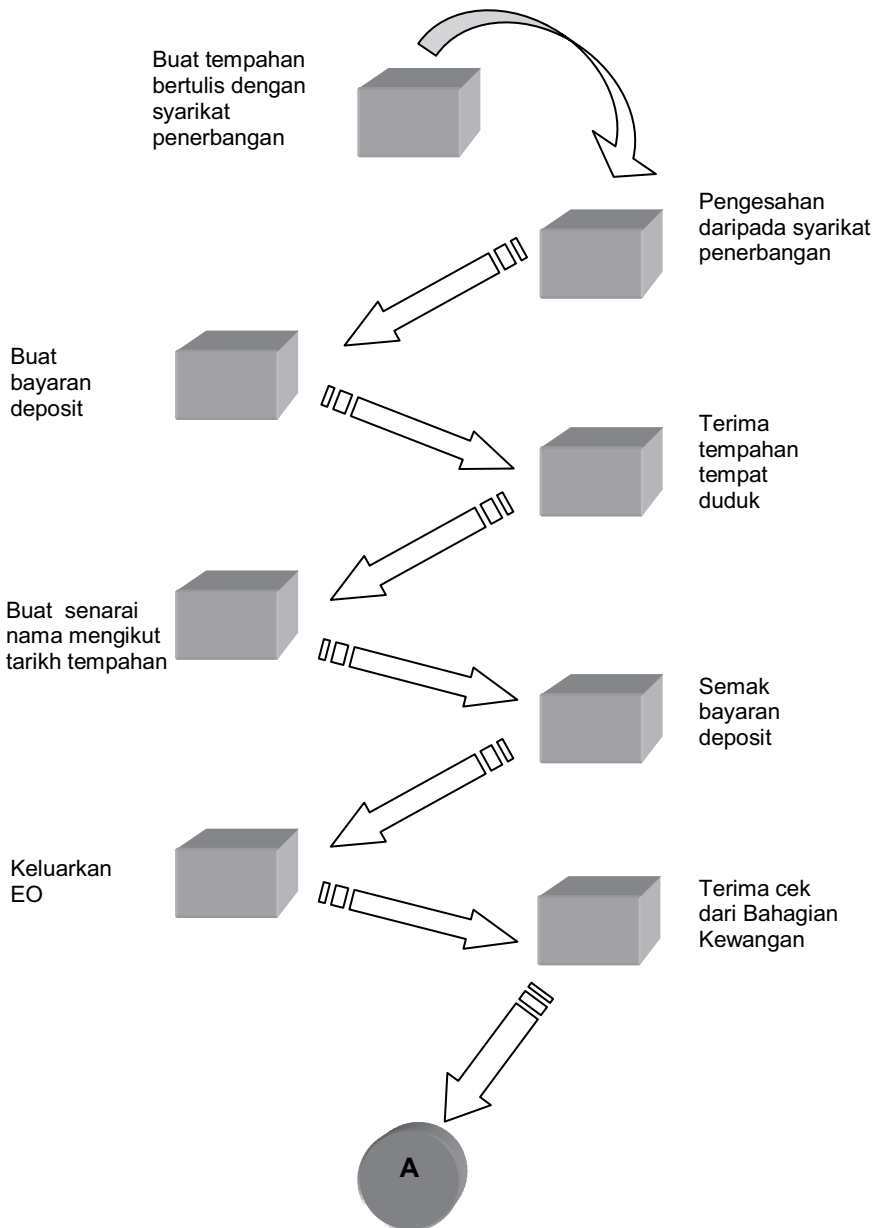
#### i. Proses Kerja Bagi Pengendalian Penerbangan Udara

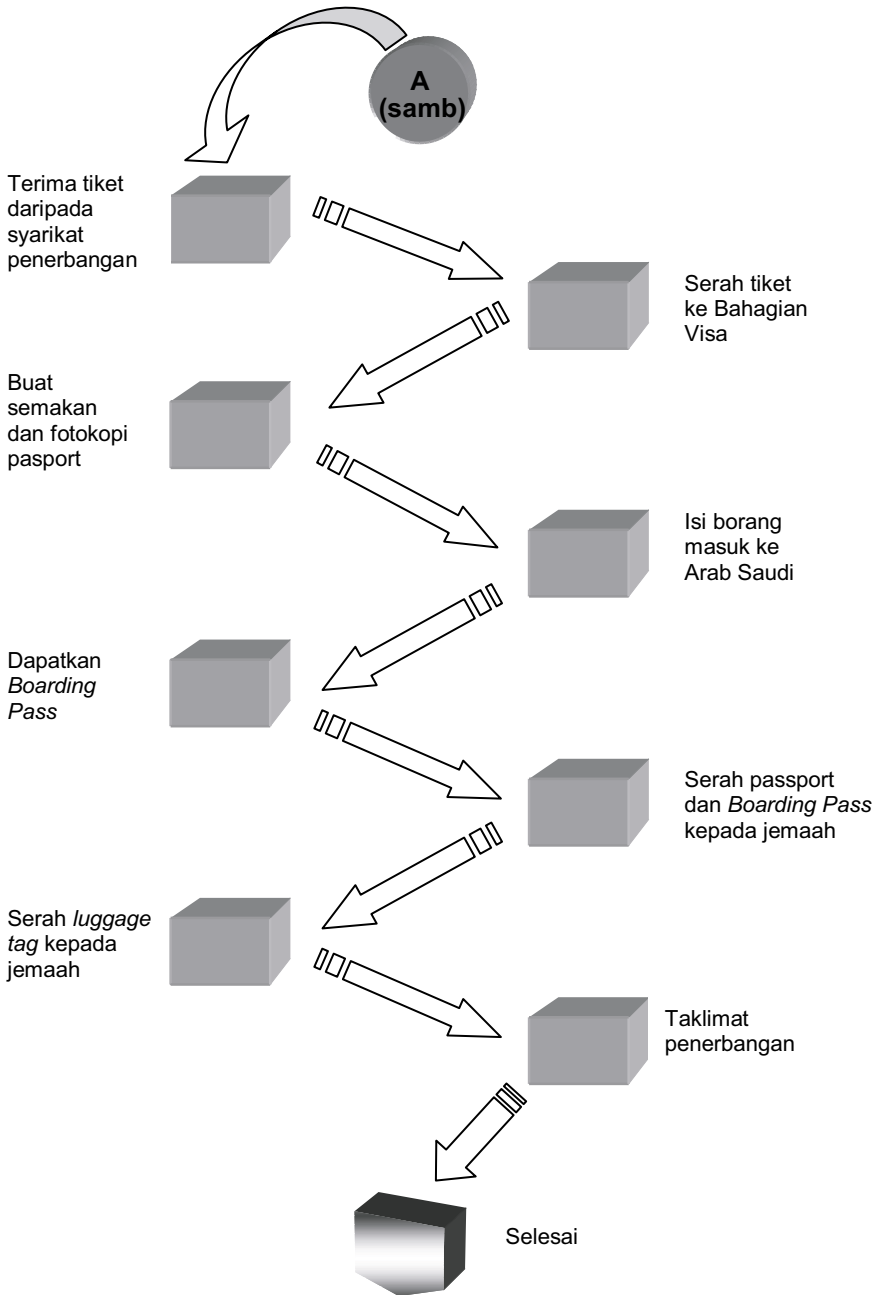
Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
1.	Buat tempahan bertulis pada syarikat penerbangan dengan menyatakan tarikh dan jumlah penumpang.	Pegawai Umrah
2.	Dapatkan pengesahan daripada syarikat penerbangan mengandungi nombor PNR dan jumlah tempat duduk melalui surat atau melalui <i>system on-line</i> .	Pegawai Umrah
3.	Buat bayaran deposit kepada syarikat penerbangan.	Pegawai Umrah
4.	Terima tempahan tempat duduk daripada jemaah. Direkodkan ke dalam fail tempahan mengikut tarikh berlepas.	Pegawai Umrah
5.	Membuat senarai nama mengikut tarikh atau nombor PNR berserta tarikh berlepas dan dihantar atau difakskan kepada syarikat penerbangan (senarai nama hendaklah di hantar 30 hari sebelum berlepas).	Pegawai Umrah
6.	Semak butiran bayaran deposit atau bayaran penuh oleh jemaah.	Pegawai Umrah
7.	Keluarkan tiket berdasarkan tarikh penerbangan untuk permohonan visa.	Pegawai Umrah

Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
8.	Setelah menerima tiket, buat semakan nama jemaah. Jika terdapat kesilapan, tiket dikembalikan ke syarikat penerbangan untuk pembetulan.	Pegawai Umrah
10.	Kepilkan tiket untuk urusan visa.	Pegawai Umrah
11.	Setelah visa diluluskan, buat semakan terhadap pasport dan buat salinan fotokopi muka surat pertama serta muka surat visa untuk difailkan.	Pegawai Umrah
12.	Isikan borang <i>entry card</i> dan bawa dokumen ini ke lapangan terbang untuk urusan <i>advance check-in</i> pada tarikh berlepas.	Pegawai Umrah
13.	Dapatkan <i>boarding pass</i> dari syarikat penerbangan.	Pegawai Umrah
14.	Serahkan pasport serta <i>boarding pass</i> kepada jemaah dan daftar masuk barang.	Pegawai Umrah
15.	Serahkan <i>luggage tag</i> kepada setiap jemaah yang mempunyai beg.	Pegawai Umrah

Nota: *Muassasah* akan menyediakan perkhidmatan bagi urusan pengangkutan darat kepada para jemaah. Walaubagaimanapun agensi pengelola umrah **wajib** memastikan bahawa setiap urusan tersebut dilaksanakan dengan baik dan teratur.

## ii. Carta Aliran Kerja Bagi Pengendalian Penerbangan Udara





### iii. Senarai Semak Bagi Pengendalian Penerbangan Udara

Bil.	Tindakan	Ditanda (✓)
1.	Buat tempahan bertulis dengan syarikat penerbangan.	
2.	Dapatkan pengesahan daripada syarikat penerbangan.	
3.	Buat bayaran deposit.	
4.	Pastikan tempat duduk yang ditempah diterima.	
5.	Buat senarai nama mengikut tarikh tempahan.	
6.	Semak bayaran deposit dan keluarkan EO.	
7.	Terima cek dari Bahagian Kewangan.	
8.	Terima tiket dari syarikat penerbangan.	
9.	Serah tiket dan fotokopi pasport kepada Bahagian Visa.	
10.	Isi borang masuk ke Arab Saudi dan dapatkan <i>Boarding Pass</i> .	
11.	Serahkan pasport, <i>boarding pass</i> dan <i>luggage tag</i> kepada setiap jemaah.	
12.	Beri taklimat sebelum penerbangan.	

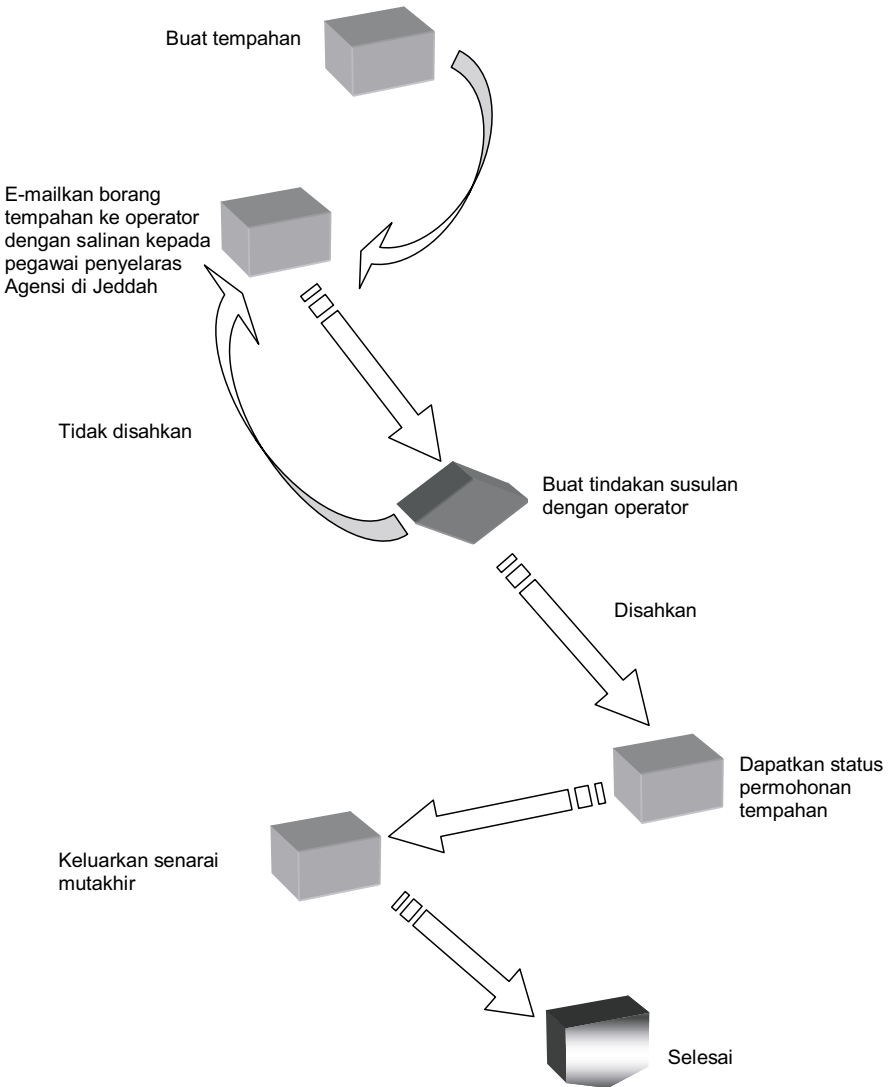
## b) Proses Penyediaan Penginapan

Memastikan penempatan jemaah di buat mengikut tempahan jenis pakej yang dipilih oleh jemaah. Penginapan yang selesa dan selamat menjadi satu keperluan bagi jemaah umrah ketika berada di Mekah dan Madinah. Agensi pengelola umrah perlu memberi perhatian mengenai pengurusan penempatan yang bersesuaian dengan keadaan para jemaah.

### i. Proses Kerja Bagi Penyediaan Penginapan

Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
1.	Buat tempahan penginapan jemaah berdasarkan butiran berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Jenis pakej/ hotel</li> <li>ii. Susunan bilik</li> <li>iii. Pertalian keluarga</li> <li>iv. Umur kanak-kanak</li> <li>v. Jantina</li> <li>vi. Aturcara penerbangan</li> </ol>	Pegawai Umrah
2.	Dapatkan pengesahan terhadap ketepatan maklumat tempahan dari kakitangan yang menerima tempahan jemaah.	Pegawai Umrah
3.	Fakskan atau emailkan maklumat tempahan ke <i>Muassasah</i> di Makkah dengan salinan kepada wakil agensi di Jeddah.	Pegawai Umrah
4.	Buat susulan dengan <i>Muassasah</i> untuk menentukan keperluan perkhidmatan di terima dan difahami dalam jangkamasa 24 jam.	Pegawai Umrah
5.	Dapatkan status pengesahan permohonan tempahan dari <i>Muassasah</i> selewat-lewatnya 7 hari sebelum tarikh berlepas.	Pegawai Umrah

## ii. Carta Aliran Kerja Bagi Penyediaan Penginapan





### iii. Senarai Semak Bagi Penyediaan Penginapan

Bil.	Tindakan	Ditanda (✓)
1.	Buat tempahan untuk penempatan setiap jemaah berdasarkan kriteria yang ditetapkan.	
2.	Dapatkan pengesahan penempatan.	
3.	Faks atau emailkan borang tempahan kepada <i>Ground Operator</i> dan wakil agensi di Jeddah.	
4.	Buat tindakan susulan mengenai status permohonan dan keperluan perkhidmatan.	
5.	Keluarkan senarai mutakhir 3 hari sebelum berlepas ke Tanah Suci.	

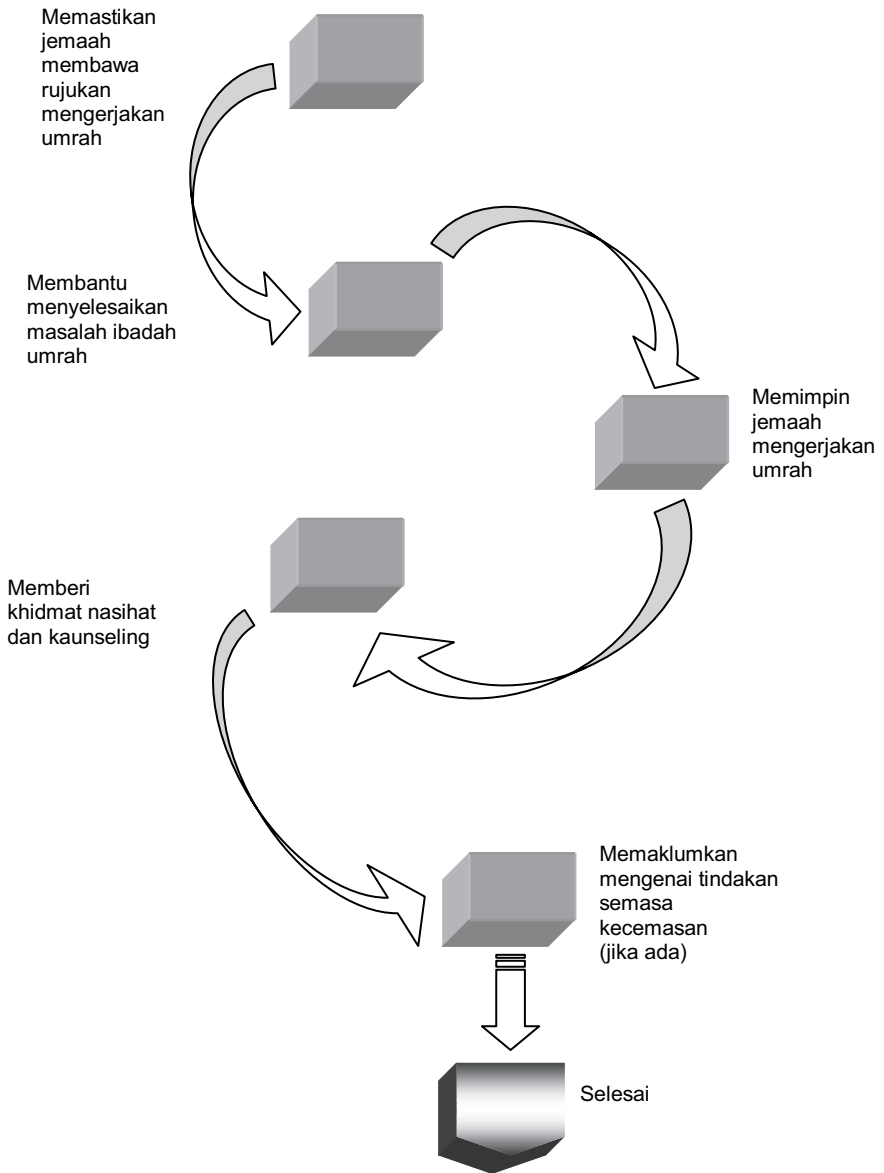
### c) Proses Pengendalian Semasa Beribadat

Petugas atau Pegawai Bimbingan yang telah dilantik oleh agensi pengelola umrah yang menguruskan para jemaah hendaklah sentiasa mengingatkan mereka mengenai amalan-amalan ketika beribadat, disiplin dan peraturan yang perlu dipatuhi serta tindakan keselamatan sewaktu menunaikan ibadat.

#### i. Proses Kerja Bagi Pengendalian Semasa Beribadah

Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
1.	Memastikan jemaah membawa bahan bacaan dan rujukan mengerjakan umrah.	Petugas atau Pegawai Bimbingan
2.	Membantu menyelesaikan masalah ibadat sebelum dan sewaktu mengerjakan umrah.	Petugas atau Pegawai Bimbingan
3.	Memimpin jemaah untuk mengerjakan umrah mengikut tertibnya.	Petugas atau Pegawai Bimbingan
4.	Memberi khidmat nasihat / kaunseling.	Petugas atau Pegawai Bimbingan
5.	Memaklumkan jemaah tentang tindakan keselamatan yang perlu diambil semasa kecemasan.	Petugas atau Pegawai Bimbingan

## ii. Carta Aliran Kerja Bagi Pengendalian Semasa Beribadah



## PENGURUSAN DI AKHIR UMRAH

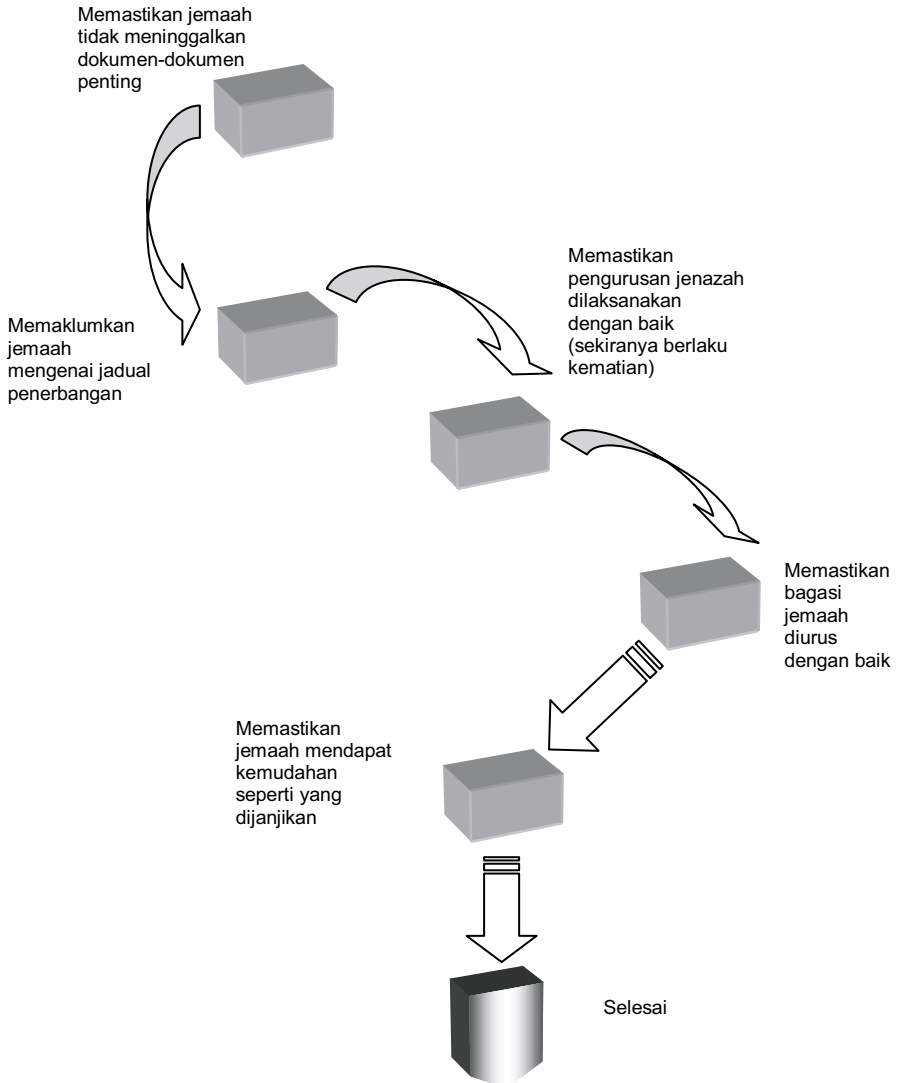
### a) Proses Pengawasan Kepulangan Jemaah Ke Tanah Air

Walaupun ibadat umrah telah berakhir, ini tidak bermakna bahawa tanggungjawab agensi pengelola umrah selesai dengan begitu sahaja. Agensi masih perlu bertanggungjawab untuk memastikan bahawa jemaah selamat sampai ke tanah air tanpa menghadapi sebarang kesulitan dan rungutan yang timbul.

#### i. Proses Kerja Bagi Pengawasan Kepulangan Jemaah Ke Tanah Air

Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
1.	Memastikan jemaah tidak meninggalkan dokumen-dokumen penting di Tanah Suci.	Petugas atau Pegawai Bimbingan
2.	Memastikan jemaah dimaklumkan mengenai jadual penerbangan (termasuk perubahan sekiranya ada).	Petugas atau Pegawai Bimbingan
3.	Memastikan pengurusan jenazah jemaah dilaksanakan secara teratur berdasarkan prosedur yang ditetapkan sebelum rombongan jemaah pulang ke tanah air (ziarah, takziah dan nasihat kepada waris, sekiranya berlaku kematian).	Petugas atau Pegawai Bimbingan
4.	Memastikan pengurusan bagasi jemaah untuk penerbangan pulang dari Tanah Suci hingga ke Tanah Air diuruskan secara teratur.	Petugas atau Pegawai Bimbingan
5.	Memastikan segala kemudahan perkhidmatan (makanan, tempat rehat, tempat beribadat dan tandas) disediakan untuk kegunaan jemaah sebagaimana yang dijanjikan terutamanya bila berlaku kelewatan penerbangan yang tidak dapat dielakkan.	Petugas atau Pegawai Bimbingan

## ii. Carta Aliran Kerja Bagi Pengawasan kepulangan Jemaah Ke Tanah Air



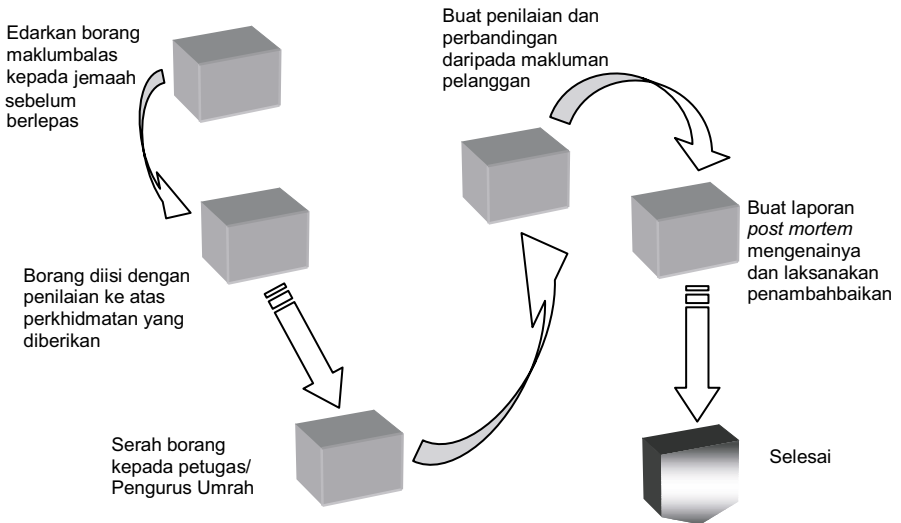
## b) Proses Kaji Selidik Dan Penilaian Perkhidmatan

Proses ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumbalas dari jemaah umrah berkenaan prestasi pakej umrah yang disediakan untuk dianalisa dan melaksanakan penambahbaikan dalam sistem pengurusan. Proses ini merangkumi tindakan pengumpulan maklumbalas jemaah umrah serta penyediaan data dan statistik di dalam laporan *Post Mortem* Umrah. Contoh Borang Maklumbalas Jemaah Umrah oleh THTS adalah seperti di **Lampiran D**.

### i. Proses Kerja Bagi Kaji Selidik Dan Penilaian Perkhidmatan

Bil.	Proses Kerja	Pegawai / Jabatan Yang Meluluskan / Dirujuk
1.	Buat edaran Borang Maklumbalas kepada jemaah umrah di lapangan terbang Jeddah sebelum berlepas balik.	Petugas atau Pegawai Bimbingan
2.	Kumpulkan borang penilaian yang telah sempurna diisi dari jemaah sebelum jemaah berlepas di Jeddah.	Petugas atau Pegawai Bimbingan
3.	Pastikan borang penilaian diserahkan kepada Pengurus Umrah dalam masa 14 hari setelah jemaah balik.	Petugas atau Pegawai Bimbingan
4.	Masukkan analisa maklumbalas jemaah ke dalam laporan post mortem.	Petugas atau Pegawai Bimbingan
5.	Kenalpasti masalah dan buat penambahbaikan yang diperlukan dalam perkhidmatan pada masa hadapan.	Petugas atau Pegawai Bimbingan

**ii. Carta Aliran Kerja Bagi Kaji Selidik Dan Penilaian Perkhidmatan**



**iii. Senarai Semak Bagi Kaji Selidik Dan Penilaian Perkhidmatan**

Bil.	Tindakan	Ditanda (✓)
1.	Edar borang penilaian.	
2.	Memastikan borang penilaian dilengkapkan oleh setiap jemaah.	
3.	Kumpul borang penilaian.	
4.	Kaji ulasan dan maklumbalas jemaah mengenai perkhidmatan yang diberikan.	
5.	Masukkan maklumbalas yang diterima dalam laporan <i>post mortem</i> pengurusan.	
6.	Laksanakan penambahbaikan dalam perkhidmatan untuk masa hadapan.	

## **PENUTUP**

Persediaan awal agensi pengelola umrah dalam menguruskan perkhidmatan umrah semasa di Tanah Air wajar dipertingkatkan bagi melicinkan perjalanan ibadat umrah. Pengurusan di Tanah Suci yang meliputi pengangkutan, penginapan dan pengendalian ibadat perlu diselaraskan bagi membolehkan jemaah mengerjakan umrah dengan lebih mudah dan tenang. Tanggungjawab pengelola umrah tidak berakhir dengan begitu sahaja selepas selesainya umrah. Pengelola umrah perlu memastikan bahawa para jemaahnya selamat sampai ke tanah air tanpa sebarang masalah, malah pengelola umrah juga perlu bermuhasabah dengan menilai kembali perkhidmatan yang telah disediakan untuk membuat penambahbaikan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatannya yang bertaraf dunia.



## **Bab 5**

# **KE ARAH KUALITI PERKHIDMATAN YANG MELANGKAUI KEBIASAAN**



Sabda Rasulullah S.A.W.:

*“Sesungguhnya Allah Taala suka apabila sesiapa di antara kamu melakukan sesuatu pekerjaan, maka dia melakukannya dengan bersungguh-sungguh.”*

(Riwayat al-Baihaqi)

Dalam menyusuri era persekitaran globalisasi yang semakin berkembang pesat, keinginan manusia untuk menikmati kehidupan yang sempurna juga semakin bertambah. Masyarakat hari ini sentiasa menuntut kepada perkhidmatan yang bermutu dan berkualiti dalam pelaksanaan sesuatu pekerjaan. Pihak kerajaan dan swasta adalah merupakan penjana kepada pertumbuhan ekonomi dan pembangunan negara. Sasaran utama kerajaan adalah untuk menjadikan setiap perkhidmatan yang diberikan, baik di sektor swasta mahupun di sektor awam mempunyai suatu sistem penyampaian yang cekap, cepat dan efektif. Perkara ini hendaklah benar-benar dilaksanakan kerana ianya berperanan besar dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan, produk dan daya saing negara. Justeru itu, budaya kerja yang cemerlang perlu sentiasa diperkasakan supaya ia dapat dipertingkatkan kepada tahap yang terbilang.

Dalam aspek tadbir urus terbaik pengurusan umrah, semua pihak yang terlibat hendaklah peka dengan setiap perkembangan maklumat dan keperluan para jemaah. Agensi-agensi yang terlibat hendaklah

memainkan peranan mereka dengan penuh tanggungjawab dan keikhlasan. Apa yang ditawarkan dalam pakej perkhidmatan hendaklah disediakan seperti yang dijanjikan.

Setiap agensi perlu memahami, mengkaji dan menilai apakah ekspektasi yang diperlukan oleh para jemaah tentang perkhidmatan mereka. Oleh itu, agensi perlulah sentiasa bermuhasabahkan diri serta bersedia untuk menambahbaikkan kualiti perkhidmatannya menerusi pemantapan pengurusan. Justeru itu, sistem pengurusan yang teratur dan terancang pada peringkat sebelum, semasa dan selepas ibadat umrah dilaksanakan adalah merupakan *key success factors* sewajarnya.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Dr. Sohaimi Hj. Mohd Salleh, ***Peranan Agensi Pelancongan Dalam Meningkatkan Kualiti Pengelolaan Urusan Haji Dan Umrah***, Persidangan Umrah & Haji 2007 (PeUH).

# LAMPIRAN





PERCUMA

**LAMPIRAN A**



**JADUAL PERTAMA**

**BORANG 1**

(Peraturan 3)

Akta Industri Pelancongan 1992  
Peraturan-Peraturan Industri Pelancongan  
(Perniagaan Pengendalian Pelancongan)  
Dan Perniagaan agensi Pengembaraan) 1992

**KEMENTERIAN PELANCONGAN MALAYSIA**

Bahagian Pelesenan  
Tingkat 33, Manara Dato' Onn, PWTC,  
45 Jalan Tun Ismail  
50695 Kuala Lumpur

**PERMOHONAN UNTUK LESEN BAGI MENJALANKAN ATAU MENGENDALIKAN  
PERNIAGAAN PENGENDALAIAN PELANCONGAN DAN PERNIAGAAN AGENSI  
PENGEMBARAAN**

Mana-mana pemohon yang memberi apa-apa maklumat dan Butir-butir yang diketahuinya atau yang dia ada sebab untuk percaya adalah palsu, tidak tepat atau mengelirukan adalah melakukan suatu kesalahan di bawah Akta Industri Pelancongan 1992.  
Sila sertakan fee pemprosesan sebanyak RM 100.00 dalam bentuk draf bank / kiriman wang / wang pos

**A. BUTIR – BUTIR SYARIKAT :**

1.

2. Alamat Berdaftar Syarikat : .....

..... Poskod.....

Telefon : ....

3. Alamat Pejabat Utama :

.....  
.....Poskod.....

Telefon : .....Teleks: .....

Faks : .....Kabel : .....

4. Alamat Pejabat Cawangan (jika ada) :

.....Poskod:.....

Telefon : .....

5. Perihal Pejabat :

(Sila tanda (√) di kotak yang berkenaan)

Lokasi	Hakmilik	
Hotel	<input type="checkbox"/>	Sendiri <input type="checkbox"/> Disewa <input type="checkbox"/>
Kompleks Pejabat	<input type="checkbox"/>	Sewa: RM.....
Kompleks Beli-belah	<input type="checkbox"/>	Jenis Penyewaan :
Rumah Kedai	<input type="checkbox"/>	Tahunan <input type="checkbox"/> Bulanan <input type="checkbox"/>
Lain -lain	<input type="checkbox"/>	

Sila nyatakan : .....

Keluasan kawasan pejabat .....meter persegi

6. Butir – butir Pendaftaran Syarikat:

No.Pendaftaran Syarikat : .....Tarikh diperbadankan : .....

Jumlah modal yang dibenarkan : RM.....

Jumlah modal berbayar : RM .....

(Sila nyatakan satu salinan Sijil Pendaftaran, Memorandum dan Perkara- perkara Persatuan Syarikat)

7. Pecahan Modal Berbayar Syarikat :

<b>Penyertaan</b>	<b>Ringgit ( RM)</b>	<b>Peratus ( %)</b>
Bumiputera		
Bukan Bumiputera		
Warganegara Asing		
Jumlah		

8. Butir-butir Mengenai Pemegang- Pemegang Syer  
(Sila sertakan Borang 24 Akta Syarikat 1965 yang telah disahkan oleh Pejabat Pendaftaran Syarikat Malaysia)

Nama termasuk nama samaran jika ada. Gariskan nama keluarga	Alamat rumah	Telefon	Umur/ Jantina	No.Kad Pengenalan / Pasport	Kewarga- negara	Bilangan syer dan peraturan yang dipegang

Jika seseorang yang tersebut di atas pernah diistiharkan Bankrap, sila beri butir-butir lanjut mengennainya .....

.....

.....

.....



9. Senarai Pengarah –pengarah  
 (Sila sertakan Borang 49 Akta Syarikat 1965 yang telah disahkan oleh Pejabat Pendaftaran Syarikat Malaysia dan sekeping gambar berukuran pasport bagi setiap Pengarah)

Nama termasuk nama samaran jika ada. Gariskan nama keluarga	Alamat rumah	Telefon	Umur/ Jantina	No.Kad Pengenalan / Pasport	Kewarga- negara	Bilangan syer dan peratusan yang dipegang

10. Butir – butir kakitangan ( termasuk kakitangan – kakitangan penyeliaan dan pemandu-pemandu berlesen)  
 Sila sertakan sekeping gambar berukuran pasport bagi setiap kakitangan pengurusan utama syarikat ( misalnya Pengerusi eksekutif,Pengarah eksekutif, Pengarah Urusan dan Pengurus-pengurus Utama lain)

Nama termasuk nama samaran jika ada.Gariskan nama keluarga	Alamat rumah	Umur/ Jantina	Kedudukan/ Jawatan Dalam Syarikat	No.Kad Pengenalan / Pasport	Kewarga- negara	Untuk Pemandu- Pemandu		Kelayakan dan Pengalaman dalam industri Pelancongan
						Pelancong Berlesen sahaja	Tempat & Tarikh menerima latihan	

11. Butir – butir kenderaan yang diperolehi dan digunakan oleh pemohon dalam Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Perniagaan Agensi Pengembaraan (misalnya bas persiaran dan sebagainya)

Jenis Pengangkutan	No. Pendaftaran Kenderaan	Muatan Tempat Duduk	Buatan dan C.C	Berhawa / Tidak Berhawa Dingin	Jenis serta jumlah lesen yang dikeluarkan oleh Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan atau pihak berkuasa lain
					Jenis Jumlah

Salinan permit dan kad pengenalan kenderaan hendaklah dikemukakan

12. Bank : Nama, alamat dan nombor akaun :

(Sila kemukakan salinan penyata bank bagi 3 bulan yang terakhir)

Nama ; .....

Alamat : .....

.....Poskod .....

Telefon : .....

13. Juruaudit : Nama dan alamat :

Nama : .....

Alamat : .....

.....Poskod .....

Telefon : .....

14. Jenis Perniagaan Yang dipohon :

(Sila tanda ( ✓ ) di kotak yang berkenaan)

Perniagaan Pengendalian Pelancongan dalam negeri

Perniagaan Pengendalian Pelancongan Luar negeri

Perniagaan Agensi Pengembaraan

15. Lain – lain kemudahan yang disediakan :

(misalnya tempahan hotel, perkhidmatan kereta sewa pandu sendiri dll)

.....  
.....  
.....

16. Adakah syarikat tuan bergabung dengan mana – mana persatuan yang berkaitan dengan perniagaan pelancongan sama ada tempatan atau asing ? Jika ada, sila nyatakan nama persatuan berkenaan.

.....  
.....  
.....

17. Sekiranya syarikat tuan mempunyai sebarang hubungan dengan mana – mana syarikat pelancongan asing, sila nyatakan nama dan alamat tersebut dan jenis hubungan perniagaan berkenaan.

.....  
.....  
.....  
.....

**B. PENGAKUAN OLEH PENGARAH ATAU SETIAUSAHA SYARIKAT**

Saya .....

No. Kad pengenalan ..... Jawatan .....

Bagi pihak syarikat .....

dengan sesungguhnya mengaku bahawa :

1. Kenyataan-kenyataan yang terkandung dalam borang ini dan dokumen-dokumen yang dilampirkan bersama-samaanya adalah benar sepanjang pengetahuan dan pendapat saya.
2. Tandatangan yang diturnkan pada borang permohonan ini adalah nama dan tulisan tangan saya yang sebenar.
3. Saya membuat pengakuan ini dengan penuh kepercayaan yang maklumat-maklumat yang diberi adalah benar dan menurut kandungan Akta Akuan Berkanun 1960( Disemak 1969) ,dan
4. Disepanjang pengetahuan saya, semua ahli pengurusan utama dan kakitangan yang di ambil bekerja dalam syarikat ini adalah bebas daripada sebarang rekod jenayah.

Ditandatangani dan dibuat pengakuan oleh saya yang tersebut di atas.

Nama

Tandatangan Pembuat Akuan

.....  
.....  
(Cop Syarikat )

Di dalam Negeri .....

pada .....haribulan.....tahun 20.....

Di hadapan saya

.....

Majistret atau  
Pesuruhjaya Sumpah

Sila lekatkan  
Setem

Kepada : .....

Nama Syarikat : .....

Alamat : .....

.....

( Sila isikan ruangan di atas )

Ruj. Kami : KPL / LN 900-17/4-

Tarikh :

Tuan / Puan,

**Permohonan Untuk Lesen Bagi Perniagaan Pengendalian  
Pelancongan dan Perniagaan Agensi Pengembaraan**

Merujuk kepada perkara di atas, adalah dimaklumkan bahawa permohonan tuan/puan telah diterima dan sedang diproses. Resit No. \_\_\_\_\_ bagi Fee pemprosesan sebanyak RM 100.00 disertakan.

Sila gunakan nombor rujukan kami dalam segala urusan yang berkaitan dengan permohonan ini.

Sekian dimaklumkan, terima kasih.

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menurut perintah,

b.p Pesuruhjaya Pelancongan  
Kementerian Pelancongan Malaysia

**LAMPIRAN B**

**KEMENTERIAN PELANCONGAN MALAYSIA**

**GARIS PANDUAN BAGI MEMOHON LESEN PERNIAGAAN  
PENGENDALIAN DAN PELANCONGAN DAN/ATAU AGENSI  
PENGEMBARAAN**

**1. SIAPA BOLEH MEMOHON**

Pemohon mestilah sebuah syarikat Sendirian Berhad yang telah diperbadankan di bawah Akta Syarikat, 1965.

**2. BORANG PERMOHONAN**

Permohonan hendaklah dibuat dengan mengemukakan DUA (2) salinan borang 1 (Peraturan 3). Borang yang telah disempurnakan hendaklah dihantar terus ke pejabat Pelesenan Wilayah yang berkenaan.

**3. NAMA SYARIKAT**

Nama yang telah digunakan oleh syarikat hendaklah sesuai dan melambangkan perniagaan pengendalian pelancongan atau agensi pengembaraan.

**4. JENIS PERNIAGAAN YANG DILESENKAN**

**4.1 Perniagaan Pengendalian Pelancongan**

Pelancongan Dalam Negeri (*Inbound Tour*)  
Pelancongan Luar Negeri (*Outbound Tour*)

**4.2 Perniagaan Agensi Pengembaraan (*Ticketing*)**

## 5. KERTAS KERJA

Hendaklah dikemukakan dalam DUA (2) salinan dan mengandungi maklumat sepertimana garis panduan.

## 6. MODAL BERBAYAR

6.1 Dalam Bandar-Bandar Utama:  
**RM200,000.00** bagi satu atau mana-mana dua atau tiga kombinasi perniagaan.

- 6.2 Luar Bandar-Bandar Utama:
- i. **RM200,000.00** bagi ketiga-tiga kombinasi di antara jenis pelancongan (*Inbound, Outbound dan Ticketing*).
  - ii. **RM150,000.00** bagi kombinasi jenis perniagaan *Pelancongan Dalam Negeri dan Perniagaan Agensi Pengembaraan (Inbound dan Ticketing)*
  - iii. **RM200,000.00** bagi *Pelancongan Luar Negeri (Outbound)*.
  - iv. **RM100,000.00** bagi *Perniagaan Agensi Pengembaraan*.
  - v. **RM50,000.00** bagi *Perniagaan Pelancongan Dalam Negeri (Inbound)*.

## 7. JUMLAH PEGANGAN MODAL SAHAM BERBAYAR

7.1 Warganegara Malaysia

7.2 Ekuiti Asing: individu/syarikat hanya dihadkan kepada maksima 30%.

## 8. DOKUMEN YANG DIPERLUKAN SEMASA MENGEMUKAKAN PERMOHONAN

8.1 Dokumen dan Borang Akta Syarikat, 1965 yang telah disah benar oleh pejabat Pendaftar Syarikat.



- i. **Dua (2) salinan** Memorandum dan Tataurusan Syarikat.
  - ii. **Dua (2) salinan** Borang 9 – *Certificate Of Incorporation of Private Company*.
  - iii. **Dua (2) salinan** Borang 13 – *Certificate Of Incorporation on Change Of Name Of Company*.
  - iv. **Dua (2) salinan** Borang 24 – *Return of Alloted Otherwise than for Cash*.
  - v. **Dua (2) salinan** Borang 25 – *Statement Containing Particulars of Shares Allotted Otherwise than for cash*.
  - vi. **Dua (2) salinan Borang** 32A – *Form of Transfer of Securities*.
  - vii. **Dua (2) salinan** Borang 49 – *Return Giving Prticulars in Register of Directors, Managers dan Change of Particulars*.
- 8.2 **Dua (2) salinan** sijil saham bagi setiap pemegang saham modal berbayar.
- 8.3 **Dua (2) keping** gambar warna terbaru berukuran passport bagi setiap ahli Lembaga Pengarah dan Pemegang Saham Modal Berbayar.

Catatan: **2 salinan** dokumen perlu dikemukakan sekiranya permohonan dihantar ke Pejabat Pelesenan Wilayah

## 9. FI PEMROSESAN

Fi pemprosesan sebanyak RM100.00 hendaklah dikemukakan semasa memohon.

## 10. CARA BAYARAN

Semua bayaran hendaklah dibuat dalam bentuk deraf bank/ kiriman wang/ wang pos di atas nama Pesuruhjaya Pelancongan, Kementerian Pelancongan. Nama Syarikat dan nombor rujukan fail Kementerian

(jika ada) hendaklah ditulis dengan terang dibelakang deraf bank/ kiriman wang/ wang pos berkenaan.

## **11. PENGHANTARAN BORANG PERMOHONAN**

11.1 Pemohonan dari Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Putrajaya, Selangor N.Sembilan sebahagian daripada (Temerloh, Jerantut, Bera,Raub, Bentong, Kuala Lipis dan Cameron Highland) dan sebahagian daripada negeri Perak (Bandar Ipoh,Tanjung Malim, Tapah, Teluk Intan, Lumut, Pulau Pangkor, Sitiawan dan Batu gajah):

**Bahagian Pelesenan  
Kementerian Pelancongan Malaysia  
Tingkat 33, Menara Dato Onn  
PWTC, 45 Jalan Tun Ismail  
50694 KUALA LUMPUR**

11.2 Permohonan daripada Kedah, Langkawi, Pulau Pinang, Perlis dan Perak Utara yang meliputi bandar-bandar di utara Ipoh (Daerah Taiping, Grik, Lenggong Sungai Siput, Kampar dan Kuala Kangsar dan Krian:

**Pejabat Pelesenan Wilayah Utara  
Kementerian Pelancongan Malaysia  
Kompleks Pelancongan Negeri Kedah  
Seksyen 2, Jalan Raja  
05000 ALOR SETAR, KEDAH.**

11.3 Permohonan daripada Kelantan, Terengganu dan sebahagian Pahang (Bandar Kuantan, Daerah Pekan dan Maran.):

**Pejabat Pelesenan Wilayah Timur  
Kementerian Pelancongan Malaysia  
Taman Budaya Negeri Terengganu  
Kuala Ibai  
204000 KUALA TERENGGANU, TERENGGANU.**

- 11.4 Permohonan dari Johor, Melaka dan sebahagian daripada Pahang (daerah Rompin dan Pulau Tioman):

**Pejabat Pelesenan Wilayah Selatan  
Kementerian Pelancongan Malaysia  
Tkt 13, Kompleks Tun Abdul Razak (KOMTAR)  
Jalan Wong Ah Fook  
80200 JOHOR BAHRU, JOHOR DARUL TAKZIM**

- 11.5 Permohonan dari Sabah dan Wilayah Persekutuan Labuan:

**Pejabat Pelesenan Wilayah Sabah  
Kementerian Pelancongan Malaysia  
Lot D6, 5B, Tingkat 6, Blok D  
Peti Surat No. 06, Bangunan KWSP  
49, Jalan Karamuning  
881000 KOTA KINABALU, SABAH**

- 11.6 Permohonan dari Sarawak:

**Pejabat Pelesenan Wilayah Sarawak  
Kementerian Pelancongan Malaysia  
Tingkat 5, Bangunan Sultan Iskandar  
Jalan Simpang Tiga  
93300 KUCHING, SARAWAK.**

## 12. LESEN

Tempoh lesen yang dikeluarkan ialah 3 tahun. Bilakah lesen dan *sticker* boleh dikeluarkan dan perniagaan boleh dimulakan:

- i. Lesen dan *Sticker* akan hanya dikeluarkan apabila keperluan ruang premis dan fi pelesenan telah dipenuhi atau dilunaskan oleh pemohon.
- ii. Perniagaan hanya boleh dijalankan apabila lesen telah dikeluarkan kepada pemohon.

### **13. RUANG PREMIS PERNIAGAAN**

- 13.1 Keluasan sekurang-kurangnya 400 kaki persegi.
- 13.2 Tidak berkongsi dengan perniagaan-perniagaan yang lain.
- 13.3 Premis perniagaan beroperasi sama ada di kompleks pejabat, kompleks perniagaan, hotel atau rumah kedai dan premis tersebut hendaklah terletak di lokasi yang sesuai dan strategik.
- 13.4 Rumah kediaman tidak dibenarkan.
- 13.5 Tempoh penyediaan ruang premis perniagaan :  
Disediakan dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh surat kelulusan dikeluarkan.

### **14. FI PELESENAN (SETAHUN)**

- 14.1 Perniagaan Pengendalian Pelancongan Dalam Negeri - RM250.00
- 14.2 Perniagaan Pengendalian Pelancongan Luar Negeri - RM500.00
- 14.3 Perniagaan Agensi Pengembaraan - RM200.00
- 14.4 Perniagaan Pengendalian Pelancongan Dalam dan Luar Negeri - RM750.00
- 14.5 Perniagaan Pengendalian Pelancongan Dalam Negeri dan Perniagaan Agensi Pengembaraan - RM450.00
- 14.6 Perniagaan Pengendalian Pelancongan Luar Negeri dan Perniagaan Agensi Pengembaraan - RM700.00
- 14.7 Perniagaan Pengendalian Pelancongan Dalam dan Luar Negeri dan Perniagaan Agensi Pengembaraan - RM 950.00

**LAMPIRAN C**



**PERSATUAN EJEN-EJEN PELANCONGAN DAN PENGEMBARAAN  
MALAYSIA  
MALAYSIAN ASSOCIATION OF TOUR AND TRAVEL AGENTS (2267  
Selangor)**

Dear Sir/Madam,

**APPLICATION FOR MEMBERSHIP IN MATTA**

Enclosed herewith is an application form for membership in MATTA (Active / Associate / Affiliate / Branch).

Please ensure to submit with your application form certified true copies of the following:-

1. Form 24, Form 49, and Letter of Approval or copy of License from Ministry of Tourism;
2. Form 9 - Incorporation of company and a certified true copy by Company Secretary of the certificate of Incorporation; and
3. Memorandum and Article of Association (M&A) - the pages on "Objects of Company" only.

Kindly submit your application form duly completed along with the attachments. May we remind you that any incomplete submission can cause a delay in processing, or being rejected.

Thank you.

Chief Operating Officer



**PERSATUAN EJEN-EJEN PELANCONGAN DAN PENGEMBARAAN MALAYSIA  
MALYSIAN ASSOCIATION OF TOUR AND TRAVEL AGENTS**

**APPLICATION FOR ACTIVE / ASSOCIATE / BRANCH / AFFILIATE MEMBERSHIP**  
(all questions must be fully answered)

The Hon Secretary General  
Malaysian Association of Tour & Travel Agents  
Wisma MATTA  
No.11, Jalan 1/76, Desa Pandan  
55100 Kuala Lumpur

Date:

We hereby apply for  ACTIVE  ASSOCIATE  BRANCH  AFFILIATE (tick box)  
Membership of the Association and submit the particulars below :

1. Name of Company (as legally incorporated)	<input type="text"/>		
2. Company Reg. No.	<input type="text"/>	Dated:	<input type="text"/>
3. Full Postal Address	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
	Postcode:	State:	
4. Tel No(s)	+60	+60	+60
5. Fax No(s)	+60	+60	+60
6. Email Address ( <b>compulsory</b> )	1. <input type="text"/>		2. <input type="text"/>
7. Website Address	www. <input type="text"/>		
8. KPL Licence No:	<input type="text"/>	Date Issued	<input type="text"/>
		Expiry Date	<input type="text"/>

Category (tick boxes)  Ticketing  Inbound  Outbound

9. Persons representing company on MATTA related matters:

Official Representative		Designation	
Alternate Representative		Designation	

10. Directors and / or Senior Management

Names:	Designations:
(a)	
(b)	
(c)	
(d)	

11. Capital Structure of company:

(a) Authorised Capital	RM
(b) Paid up Capital	RM
(c) Foreign Shareholding	%
(d) Malaysian Shareholding	%
- Bumiputra ( %)	
- Non Bumiputra ( %)	
Total:	100 %

In applying for membership, we expressly acknowledge the jurisdiction of the Malaysian Association of Tour & Travel Agents (MATTA) as the national organization representing the interests of all travel agents and tour operators in Malaysia and we agree to the Objects and abide by the Constitution, Bye-Laws, Code of Ethics of the Association as well as any decisions made by the Association during the tenure of membership of the Association.

We declare our understanding that the entrance fee and current annual subscription must be paid at time of application and that non-payment of annual subscription fees may result in deletion of our membership as provided in the Constitution.

Enclosed herewith:	Entrance Fees	RM	* Entrance Fee	
	Annual Subscription Fees	RM	Active	RM 500.00
	Total	RM	Branch	RM 100.00
			* Membership	
			Subscription Fee	
			i) Active	RM 250.00
			ii) Branch	RM 125.00
			iii) Associate	RM 150.00
			iv) Affiliate	RM 100.00

Cheque/Bank Draft

(number)	(name of bank)	(town)
----------	----------------	--------

The undersigned certifies that to his/her knowledge, the information provided above true and correct and further agree to inform the Association from time to time of any changes in material fact.

Signature

--

Name

--

Designation

--

Date

--

Company Stamp



**Comments**

((MATTA Secretariat Use Only))

**LAMPIRAN D**

أنا \_\_\_\_\_ تعهد  
 مالك شريك / مكتب  
 أفرض السيد \_\_\_\_\_ وسكنه في \_\_\_\_\_  
 ليمثلني ومؤسساتي مسئولين عن جميع أعمال  
 حامل البطاقة لدى القسم القنصلي وانني أقر بأن كافة المعلومات المقدمة تفني هذا الطلب  
 وتصرفات السيد / \_\_\_\_\_ صحيحة وانني أتحمّل مسؤولية كاملة عما يلي:

- 1- أتعهد بمسؤوليتي عن أي تحريف أو تقديم معلومات خاطئة للقسم القنصلي أو الإخلال بالتزاماتي تجاه المعتمرين وأنه في حالة ثبوت أي شيء من ذلك يؤدي إلى سحب بطاقة دخول السفارة مني وإيقاف عمل المكتب السياحي.
- 2- أتعهد بمسؤوليتي عن أي تزوير للجوازات وكذلك شهادة الكشف الطبي أو تقديم معلومات خاطئة للقسم القنصلي.
- 3- أتعهد بعدم التعقيب للقرير والتعامل مع مكاتب من الباطن لغرض العمرة أو تجيزير بطاقتي أو الكود الخاص بي إلى شخص أو مكتب آخر وأن يكون اتصالي مباشرة مع الراغب للعمرة ومؤسسة العمرة التي اتعاقد معها قانونياً ودون لسيط لذلك.
- 4 - التأكد من عودة المعتمر من المملكة العربية السعودية خلال فترة صلاحية التأشيرة.
- 5 - معرفتي عن اطلاق ملفي لدى السفارة في حالة مخالفتي للتعليمات المنظمة للعمرة المبلفة هذا العام.

ختم المؤسسة

الاسم :  
 التوقيع :

**Pledge**

I \_\_\_\_\_ owner / partner of Agency \_\_\_\_\_  
 hereby authorize Mr. \_\_\_\_\_ residential address in \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ to represent me and my Agency at the Consular  
 Section of the Royal Embassy of Saudi Arabia. I and my Agency would bear responsibility for all of  
 Mr. \_\_\_\_\_ actions at the Consular Section. In this regard, I hereby  
 confirm to adhere the following:

1. I would bear responsibility for any alteration, forgery of false information submitted by my Agency to the Consular section. My Entrance Pass to the Embassy would be revoked and dealings with my Travel Agency would be stopped in the event I that do not perform my duty towards the Umrah pilgrims.
2. I would bear responsibility for any forgery of passport or medical report submitted by my Agency to the Consular Section.
3. I undertake not to deal with any other Agencies in regards to Umrah or permit others to use my Embassy's Entrance Pass of Password. Therefore, I would deal directly with the Umrah pilgrims and the Saudi Umrah Company which I legally have agreement with without any mediators.
4. I would assure the return of the Umrah pilgrims from Saudi Arabia within the duration stated in the visa.
5. My file at the Embassy would be closed in the event that I do not adhere to the Umrah guidelines which have been informed to me this year.

Agency Stamp  
 Name:  
 Signature:

الإستعلام الرسمي فقط

For Official Use Only:

توقيع مدقق الطلب / التاريخ

Application checked by / date

توقيع رئيس القسم القنصلي / التاريخ

Signature of Head of Consular / date

الصلاحية / رقم البطاقة تاريخ

Pass No./Validity