

NO. SOALAN: 91

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT

PERTANYAAN : LISAN

**DARIPADA : YB. DATO' KAMARUL BAHARIN BIN ABBAS
[TELOK KEMANG]**

TARIKH : 25 JULAI 2017

SOALAN :

**YB. Dato' Kamarul Baharin Bin Abbas [Telok Kemang] minta
MENTERI PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN menyatakan:-**

- a. jumlah kes penipuan agensi pelancongan yang terkini dan syarikat pelancongan yang telah disenaraihitamkan atau digantung lesen; dan
- b. cara mana Kementerian boleh mengawal syarikat terlibat supaya tidak lagi boleh memperdayakan masyarakat.

JAWAPAN: DATO' SERI MOHAMAED NAZRI BIN ABDUL AZIZ
MENTERI PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN

Tuan Yang di-Pertua,

Permintaan yang tinggi oleh rakyat Malaysia dalam mengerjakan umrah dan ziarah telah meningkat saban tahun. Untuk makluman Ahli-ahli Yang Berhormat, bagi musim umrah dari November 2016 hingga Jun 2017 (Safar hingga Ramadhan 1438 Hijrah), dianggarkan seramai 230,000 jemaah Malaysia telah menunaikan ibadah umrah dengan nilai transaksi penjualan pakej umrah dan ziarah dianggarkan melebihi RM1billion. Permintaan dan nilai pasaran yang tinggi ini telah mendorong pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab untuk mengambil kesempatan dengan menipu dan memperdaya orang awam melalui penjualan pakej umrah palsu.

Pihak Kementerian sentiasa prihatin dan memantau aktiviti penjualan pakej umrah dan ziarah di Malaysia dan tidak akan teragak-agak dalam mengambil tindakan ke atas kesalahan-kesalahan di bawah Akta Industri Pelancongan 1992 [Akta 482] khususnya yang melibatkan kes-kes penipuan dan penjualan pakej umrah palsu. Berdasarkan rekod Kementerian, bagi tempoh 2012 hingga 2017, sebanyak 290 kes aduan berkaitan umrah dan ziarah telah dicatatkan. Dalam tempoh masa yang sama, sebanyak 96 kes telah disiasat dan dikompaun berdasarkan Akta 482 atas pelbagai kesalahan dengan kompaun terkumpul berjumlah sebanyak RM513,500.

Sehingga Jun 2017, sebanyak 17 kes telah disiasat dan dikompaun secara terkumpul berjumlah RM123,500. Kompaun tersebut telah dikeluarkan atas pelbagai kesalahan berdasarkan Akta 482 iaitu;

- a. Bekerjasama dengan agensi tanpa lesen – 8 kes;
- b. Agensi pelancongan tidak berlesen – 3 kes;
- c. Membuka cawangan tanpa lesen – 3 kes;
- d. Tidak mematuhi kehendak-kehendak pengiklanan – 1 kes;
- e. Tidak membuat sebarang perjanjian dengan jemaah – 1 kes; dan
- f. Melaksanakan perniagaan diluar bidang yang dilesenkan – 1 kes .

Tuan Yang di-Pertua,

Pihak Kementerian serius dalam memerangi aktiviti penipuan pakej umrah dan ziarah. Berdasarkan peruntukan di bawah Akta 482, pihak Kementerian telah mengambil tindakan yang keras iaitu sama ada pembatalan lesen, menarik balik lesen bidang tertentu atau menyenaraihitamkan agensi-agensi pelancongan dan pengendali umrah dan ziarah. Bagi tempoh dari tahun 2009 hingga 2017, sebanyak 14 syarikat yang melaksanakan aktiviti pelancongan dan pengendalian umrah dan ziarah telah dikenakan tindakan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 12 syarikat telah dibatalkan lesen sementara satu (1) syarikat telah ditarik lesen bidang pelancongan luar negara (*outbound*) setelah didapati bersalah melanggar Akta 482 yang melibatkan elemen penipuan. Bagi tahun 2017, pihak Kementerian telah mengeluarkan notis pembatalan lesen kepada dua (2) buah syarikat yang kini di peringkat rayuan. Pihak

Kementerian juga sedang menyiasat beberapa lagi agensi pelancongan yang mengendalikan pakej umrah dan ziarah atas kesalahan di bawah Akta 482 dan bakal berhadapan dengan tindakan yang sama jika disabit kesalahan.

Senarai nama syarikat yang telah dikenakan tindakan pembatalan lesen oleh Kementerian adalah seperti berikut:

Bil.	Tahun	Nama Syarikat	Tindakan
1.	2009	Warith NY Travel & Tours	Pembatalan Lesen
2.	2009	Tijaratun Nur Travel & Tours	Pembatalan Lesen
3.	2010	Qaisar Travel & Tour	Pembatalan Lesen
4.	2010	Permata El-Nur Travel & Tours	Pembatalan Lesen
5.	2010	Hijjaz Legend Travel & Tours	Pembatalan Lesen
6.	2012	J & J Mesra Travel & Tours	Pembatalan Lesen
7.	2013	Seven Seas Travel & Tours	Pembatalan Lesen
8.	2014	Yadh Travel & Tours Sdn. Bhd.	Pembatalan Lesen
9.	2014	ANF Holidays Sdn. Bhd.	Pembatalan Lesen
10.	2015	Madain Al-Taqwa Travel & Tours Sdn. Bhd.	Pembatalan Lesen

Bil.	Tahun	Nama Syarikat	Tindakan
11.	2015	Irna Yakin Travel & Tours Sdn. Bhd.	Pembatalan Lesen
12.	2015	Agensi Pengembaraan Asari Murni Sdn. Bhd.	Dilarang menjalankan aktiviti Outbound
13.	2017	Ukhwah Firdausi Travel Sdn Bhd	Notis Pembatalan Lesen (Dalam Peringkat Rayuan)
14.	2017	Imtiyaz Travel & Tours Sdn. Bhd.	Notis Pembatalan Lesen (Dalam Peringkat Rayuan)

Pihak Kementerian turut bekerjasama dengan agensi penguatkuasaan lain khususnya dengan Polis Diraja Malaysia (PDRM) dalam memerangi aktiviti penipuan pakej umrah dan ziarah. Kes-kes penipuan pakej umrah dan ziarah disiasat oleh pihak PDRM di bawah Seksyen 420, Seksyen 408 dan/atau Seksyen 409 Kanun Keseksaan. Bagi tempoh 2012 hingga 2017, sebanyak 280 kes telah dikenal pasti oleh PDRM yang melibatkan kerugian dianggarkan berjumlah RM10.6 juta. Bagi tahun 2017, sebanyak 30 kes telah dikenal pasti sehingga bulan Jun lalu yang dianggarkan melibatkan kerugian berjumlah RM582,075.

Tuan Yang di-Pertua,

Antara usaha-usaha yang dijalankan oleh pihak Kementerian dalam mengawal syarikat terlibat supaya tidak boleh lagi memperdayakan

masyarakat adalah dengan melaksanakan aktiviti-aktiviti pemantauan dan penguatkuasaan termasuklah iklan-iklan umrah dan ziarah di media cetak dan elektronik. Bagi memerangi penyebaran iklan pakej umrah palsu, pihak Kementerian sentiasa memantau iklan-iklan berkaitan umrah dan ziarah khususnya pengiklanan media elektronik seperti di laman web, blog dan laman di media sosial yang menjadi medium utama dalam penyebaran iklan-iklan pakej umrah dan ziarah yang palsu. Hasil pemantauan tersebut, pihak Kementerian dengan kerjasama pihak Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia (SKMM) telah mengenalpasti dan mengambil tindakan menghalang laman web, blog dan laman di media sosial milik individu-individu dan syarikat-syarikat yang tidak berlesen yang mengiklankan pakej umrah dan ziarah daripada terus beroperasi.

Selain itu, pihak Kementerian juga tidak akan mempertimbangkan sebarang permohonan lesen yang baru dari agensi pelancongan dan pengembaraan oleh mana-mana individu-individu yang telah disenaraihitam kerana didapati bersalah melanggar Akta 482 khususnya yang melibatkan kes-kes yang boleh memudaratkan kepentingan awam khususnya bagi pengendalian umrah dan ziarah. Tindakan yang dikenakan ke atas individu-individu ini juga turut dipanjangkan kepada pihak Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) agar mereka yang telah dikenal pasti ini turut dihalang daripada menubuhkan syarikat baru berkaitan pelancongan atau mengambil alih syarikat lain bagi menjalankan aktiviti berkaitan pelancongan.

Tuan Yang di-Pertua,

Menyedari akan perlunya diwujudkan satu badan bertindak yang khusus dalam menguruskan hal-hal berkaitan umrah, pihak Kementerian telah menubuhkan Majlis Kawal Selia Umrah (MKSU) pada 20 Ogos 2014. Fungsi MKSU di antaranya adalah untuk:

- a. menyelaraskan isu-isu aduan dan pertanyaan berhubung aktiviti umrah kepada pihak-pihak berkaitan;
- b. menyelaraskan dan memantau industri pengendalian pakej umrah; dan
- c. menguatkuasakan pelaksanaan peruntukan-peruntukan perundangan dan peraturan-peraturan berkaitan yang berkuatkuasa.

MKSU dianggotai oleh 13 orang ahli yang terdiri daripada pelbagai Kementerian, agensi dan jabatan Kerajaan; badan-badan korporat, badan-badan bukan kerajaan (NGO) serta persatuan-persatuan industri pelancongan. Antara inisiatif-inisiatif yang telah dilaksanakan di bawah MKSU adalah:

- a. Menetapkan harga lantai pakej ekonomi umrah / ziarah sebanyak RM4,900 bagi tempoh 12 hari 10 malam. Harga minimum ini adalah bertujuan menjadi indikator dan panduan kepada orang awam dalam menilai pakej umrah agar tidak terpedaya dengan pakej umrah palsu yang selalunya jauh lebih rendah dan tidak munasabah;
- b. Mengeluarkan arahan berhubung larangan pelantikan ejen / wakil syarikat kepada pihak industri pelancongan dan agensi / jabatan

Kerajaan. Larangan ini dikeluarkan disebabkan berlakunya kes-kes penipuan yang berpunca daripada individu-individu yang menyamar sebagai agen pelancongan palsu dan penglibatan agen / wakil syarikat dari kalangan penjawat awam yang telah dilantik oleh syarikat pengendali umrah palsu;

- c. Melaksanakan aktiviti pemantauan dan penguatkuasaan pengendalian jemaah umrah di lapangan terbang KLIA dan KLIA 2 semasa musim umrah. Aktiviti pemantauan dan penguatkuasaan ini bertujuan memastikan para pengendali yang terlibat dengan jemaah Malaysia adalah yang berlesen, memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan pihak Kementerian dan perjalanan jemaah adalah diuruskan dengan baik; dan
- d. Bekerjasama dengan pihak Suruhanjaya Penerbangan Malaysia (MAVCOM) dalam mengenalpasti syarikat penerbangan yang menawarkan penerbangan sewa khas (*chartered flight*) bagi tujuan umrah adalah yang telah diperaku oleh pihak Kerajaan yang mana telah mematuhi semua peraturan dan undang-undang yang berkuatkuasa dan memantau urusan penerbangan jemaah Malaysia yang terjejas akibat krisis diplomatik antara Kerajaan Qatar dan beberapa Negara Teluk termasuk Arab Saudi khususnya yang menggunakan penerbangan Qatar Airways.

Melalui MKSU juga, pihak Kementerian dengan kerjasama pihak PDRM dan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri (KPDNKK) khususnya pihak Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia sedang giat

mengadakan program-program kesedaran kepada orang awam di seluruh negara khususnya yang melibatkan penduduk luar bandar dan warga emas yang menjadi sasaran penipuan pakej umrah. Kempen-kempen yang dianjurkan ini adalah bagi memberi kesedaran kepada semua agar sentiasa berwaspada akan pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab dalam menjual pakej umrah palsu dan meningkatkan kefahaman mereka tentang hak mereka selaku pengguna khususnya berkaitan pihak-pihak yang boleh mereka rujuk dalam membuat pertanyaan, aduan dan tuntutan.

Pihak Kementerian juga turut sentiasa menghebahkan isu-isu penipuan pakej umrah dan ziarah untuk pengetahuan umum melalui slot-slot temubual berkaitan isu ini melalui saluran media elektronik seperti di laman web Kementerian, televisyen, radio dan media sosial. Hebahan dan edaran bahan-bahan cetak berkaitan penipuan pakej umrah seperti pamflet dan poster di kaunter-kaunter Pejabat Kementerian Pelancongan Negeri, booth-booth program Kerajaan dan swasta seperti Karnival Matta.

Sekian, terima kasih.