

LAPORAN PENELITIAN KOMPETITIF



JUDUL PENELITIAN

**PERLINDUNGAN HUKUM JAMA'AH UMRAH TERHADAP PELANGGARAN
HAK KONSUMEN OLEH JASA PENYELENGGARA UMRAH DI INDONESIA
(kajian analitis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Refleksi kasus
pelanggaran Hak Konsumen Oleh Fist Travel dan Hannin Tour)**

Disusun Oleh :

Ketua Tim : H. Muhammad Bahrul Ilmie, S.Ag.,M.Hum (IAINU Kebumen)
Anggota : Slamet Mujiono, S.Ag.,M.Hum (IAINU Kebumen)

**DIREKTORAT PENDIDIKAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ISLAM
KEMENTERIAN AGAMA RI
TAHUN 2018**

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	6
C. Perumusan Masalah.....	7
BAB II : LANDASAN TEORI DAN FOKUS PENELITIAN.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Tinjauan Pustaka/ Kajian Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kontribusi.....	18
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Data Penelitian.....	19
C. Analisis Hasil Penelitian.....	20
BAB IV : HASIL PENELITIAN.....	21
A. Substansi Perlindungan Konsumen dalam Regulasi Umrah di Indonesia.....	21
B. Perlindungan Konsumen terhadap Jama'ah Umrah di Indonesia dari Sisi Yuridis Formal.....	35
C. Penyelesaian, Sanksi dan Ancaman Hukuman (sanksi) terhadap Pelanggaran Konsumen Umrah yang Dilakukan Oleh Travel Perjalanan Umrah yang Bermasalah di Indonesia.....	42
BAB V : KESIMPULAN.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Rekomendasi.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1. Tingkat kemampuan ekonomi yang meningkat dan membaik masyarakat muslim Indonesia mendorong untuk menunaikan ibadah haji dan Umrah¹, tingginya keinginan berhaji berakibat semakin panjangnya “*Waiting List*” hingga tahun 2030.² Kondisi ini terlihat dari jamaah Umrah yang setiap tahunnya menunjukkan peningkatan. *Waiting list* untuk berhaji yang begitu panjang berdampak kepada umat islam untuk mengalihkan ibadah hajinya untuk melakukan Umrah. Hal inilah yang kemudian perjalanan Umrah di Indonesia sejak tahun 2013 hingga saat ini setiap tahunnya mengalami peningkatan untuk ibadah Umrah. Data yang tercatat pada Biro Statistik Indonesia tahun 2013 sebanyak 45.509 jamaah Umrah melakukan perjalanan Ibadah Umrah, di tahun 2014 ada peningkatan lebih 100.000 jamaah yaitu 632.883 jamaah Umrah, di tahun 2015 sebanyak 687.349 jamaah Umrah, tahun 2016 sebanyak 700.000 jamaah Umrah, tahun 2017 awal tahun 2018 berdasarkan catatan statistik Kementerian Agama RI Indonesia berada urutan kedua jamaah Umrah di dunia sebanyak 8785.958 jamaah Umrah.³

¹Masyarakat Indonesia yang memiliki penduduk muslim terbesar ke 3 di dunia, haji dan Umrah merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu. Lihat Abdurrachman Rochimi “segala Hal Tentang Haji dan Umrah” (Jakarta: PT Gelora Aksara pratama, 2010) hal 9. Kewajiban haji merupakan tuntutan rukun Islam kelima, bagi Umat Islam Indonesia apabila mampu tetapi tidak menunaikan haji maka berdosa dan haji merupakan panggilan Allah SWT. Lihat Dien Majid “Berhaji di Masa Kolonial” (Jakarta:CV. Sejahtera, 2008) Hal 36. Lihat juga Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, “Haji, Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur’an dan As-sunnah (Jakarta: CV. Firdaus, 1993) hal 1993 dan Imam Jazuli, Buku Pintar Haji dan Umrah (yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), Hal. 55

²Penyelenggaraan Haji dan Umrah selama ini di nilai kurang efektif terlebih dengan *waiting list* yang semakin tinggi, ini mempengaruhi kualitas pelayanan dan perlindungan jamaah. Menurut aziz dan kustini dua sisi yang harus di perhatikan dalam pelaksanaan haji dan Umrah pelayanan konsumen seperti kemudahan pembayaran biaya haji dan Umrah, penyeian perlengkapan, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, kepastian keberangkatan, keamanan dan pembinaan Ibadah Haji dan Umrah. Lihat Abdul Aziz dan ustini, Ibadah Haji dalam Sorotan publik (jakarata: Puslitbang kehidupan keagamaan, 2007) Hal.22

³Berdasarkan statistik yang di keluarkan kementerian Haji dan Umrah kerajaan Arab Saudi tahun 2017 sekitar 6.75 juta visa telah di keluarkan untuk jamaah Umrah di berbagai dunia dan terjadi peningkatan 6 persen di banding tahun yang lalu. Indonesia merupakan jamaah kedua terbesar dan naik 25 persen dari tahun yang lalu, urutan pertama terbanyak merupakan jamaah asal dari pakistan 1.446.284 jamaah, kemudian

Ketua harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tulus Abadi menyebutkan persoalan Umrah di Indonesia telah memunculkan keresahan jamaah Umrah semenjak kasus Fist Travel (PT) di ungkap dan merupakan kasus pelanggaran hak konsumen Umrah terbesar saat ini. YLKI mencatat tidak kurang 22000 pengaduan konsumen Umrah masuk ke YLKI, terkait dengan biro travel nakal terhadap ketidakpuasan pelayanan bahkan gagal berangkat. Dari hasil verifikasi YLKI ada 6 perusahaan biro Umrah yang diadakan yang paling tinggi adalah biro perjalanan Haji dan Umrah “Fist Travel” sebanyak 17.000 aduan; kedua biro perjalanan Asyifah Mandiri 10.000 aduan; ketiga “Kafila Rinduh Ka’bah” sebanyak 3000 kasus aduan, dan selebihnya hampir 1800 aduan biro-biro dengan katagori kecil dengan total puluhan hingga ratusan.⁴ Tahun 2018 di perkirakan jamaah Umrah mencapai 1 juta, peningkatan dari 878 ribu tahun 2017 hingga perkiraan 1 juta jamaah umrah tahun 2018 di sebabkan karena koata haji yang terbatas, antrian haji mulai 15 hingga 40 tahun.⁵

Tingginya minat Ibadah Umrah menjadi peluang yang dilirik oleh berbagai jasa travel Umrah untuk berkompetesi menarik dan berlomba-lomba menawarkan berbagai program Umrah dengan fasilitas dan jasa yang menarik konsumen Umrah. Besarnya jumlah jamaah Umrah hingga 1 juta jamaah pada tahun 2018 mendorong munculnya berbagai biro perjalanan travel haji dan Umrah di berbagai wilayah di Indonesia bahkan hingga ke wilayah kabupaten seluruh Indonesia, Umrah baik yang berizin maupun tidak berizin. Maraknya travel Umrah dengan menawarkan pelayanan yang menarik untuk jamaah Umrah di Indonesia tidak disertai oleh penyelenggaraan yang profesional, dan manajemen yang baik.

2. Kasus “Fist Travel” yang merugikan 27.000 jama’ah Umrah yang gagal berangkat menjadi bola es yang mencair banyaknya travel bermasalah di Indonesia⁶. Sejak tahun 2015 hingga tahun 2017 Kementerian Agama RI telah

Indonesia 875.958 jamaah, urutan ketiga bersal dari India 524.604, dan kemudian berasal dari Banlandes 80.977 jamaa’ah Umrah. Lihat www.ihram.co.id di akses 20 April 2018.

⁴ www.Kompas.com di akses 20 April 2018

⁵ www.Media.ihram.asia.com di akses 21 april 2018

⁶ www.nasional.kompas.com di akses 22 april 2018

mencabut 13 PPIU travel Umrah dan haji di Indonesia, 5 di antaranya di cabut pada tahun 2017. Travel Umrah dan haji yang dicabut ijinnya di antaranya PT. Biro Perjalanan Wisata Al-Utsmaniyah atau yang di kenal dengan Hannier tour⁷, PT Assyifa Mandiri Wisata, PT Raudah Kharisma Wisata, PT Fist Anugerah Karya Wiyasata yang di kenal dengan Fist Travel, PT Mediterrania Travel, PT. Mustaqbal Lima, PT. Ronalditya, PT. Kopindo Wisata, PT. Maulana. PT Timur Sarana Tour dan Travel, PT Diva akinah dan PT Hikma sakti Perdana.⁸ Tahun 2018 Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Nizar Ali Kemenag RI kembali mencabut 4 travel Umrah dan Haji yang bermasalah disampaikan ketika jumpa Press pada tanggal 27 maret 2018 di Jakarta, di antaranya PT Amanah Bersama Umat (ABU) Tour Makasar,⁹ Solusi Balad Lumampah (SBL) di Bandung, Mustaqbal Prima Wisata Cirebon, dan Interculture Tourindi di Jakarta Nizar menjelaskan pencabutan izin dikarenakan 4 travel tersebut gagal memberangkatkan jamaah Umrah dan tidak memiliki kemampuan finansial untuk melakukan biro perjalanan.¹⁰

Berdasarkan penelusuran awal pada asosiasi perjalanan haji dan umrah, diduga masih banyak bahkan ratusan biro perjalan Umrah yang berpotensi bermasalah di Indonesia baik yang berizin maupun yang tidak berizin. Kondisi ini belum persoalan biro perjalanan Umrah yang jumlahnya tidak sedikit yang ada dan

⁷Biro Perjalanan Hannien Tour pada tahun 2017 setidaknya ada 1800 calon jamaah Umrah yang gagal berangkat ke tanah suci karena tertipuh dengan biaya murah biro perjalanan Haniien tour di tutup di karenakan melanggar pasal 5 huruf a Peraturan Pemerintah nomer 79 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2018 mengenai penyelenggaraan Ibada Haji. Lihat. www.Jawapos.com di akses tanggal 23 April 2018

⁸Di sampin di cabut Ijinnya karena di anggab travel bermaslah, Arfi mencatat ada 12 travel yang tidak bisa di perpanjang masa berlaku izin PPIU, permasalahannya beragam di antaranya tidak jelasnya kepemilikan sahan dan susunan direksinya, warga negara Asing atau warga negara non Muslim. Tidak terakriditasi, tidak sesuai dengan standa yang di syaratkan travel trsebut antara lain PT. Catur Daya Utama, PT. Huli Saqda, PT. Maccadina, PT Gema Arofah, PT Wista Pesona Nugarah, PT Assuryaniyah Cipta Prima, PT. Faliyatika Cholis Utama, PT. Nurmadania Nusha Wisata, PT Dian Paramita Sekata, PT Habab Al-Hannyah Tour dan Travel, dan PT. Erni Pancarajati lebih jauh lihat M.kiblat.net di akses 15 april 2018

⁹Menurut penjelasan Kemenag Sulawesi Selatan Kasus Abu Tour sering kali menunda-nuda keberangkatan Jamah Umrah, pokok permasalahannya ada pada kemampuan finansial Abu Tour, untuk merekrut jamaah umruh yang banyak, strategi binisnya dengan memberikan harga murah kepada jamaah, yang kemudian hari Abu Tour justru tidak memiliki kemampuan finansial untuk memberangkatkan jamaah karena minimnya dana. Lebih jauh lihat. Palembang.Tribunnews.com di akses 25 April 2018

¹⁰ www.liputan6.com di akses tanggal 23 April 2018

menyebarkan di tingkat Kabupaten, bahkan Majelis Ta'lim, perkumpulan jama'ah masjid, Ormas Islam dan lainnya yang memiliki Biro Perjalanan haji dan Umrah, menurut catatan YLKI tahun 2017 saja ada aduan sebanyak 3.056 jamaah Umrah terhadap berbagai permasalahan biro perjalanan Umrah yang ada di Indonesia.¹¹ Bahkan banyak Biro perjalanan haji dan Umrah dan Haji tidak memiliki Izin, misalnya saja di Babel Bangka Belitung Kasi Pembinaan Haji dan Umrah kantor wilayah kementerian Agama Bangka Belitung, Riduan Yunitarto mengatakan hasil pendataan ada 70 travel Umrah di Bangka Belitung dan hanya 4 yang memiliki ijin Kemenag, sesuai dengan PMA 18 tahun 2015 Pasal 8 ayat (2) setiap biro perjalanan travel Umrah yang beroperasi pada wilayah harus mendapatkan ijin dari kanwil setempat.¹² Di Jawa Timur YLPK ada 991 laporan konsumen Umrah, dan para pelapor berasal dari berbagai wilayah di Jawa Timur yang melaporkan berbagai Biro Perjalanan Umrah bermasalah.¹³ Di Bandung sebanyak 12.845 menjadi korban Travel Umrah Bermasalah para calon jamaah telah membayar kepada perusahaan namun tidak kunjung diberangkatkan.¹⁴

Permasalahan travel bermasalah, yang merugikan ribuan jamaah Umrah di Indonesia bahkan beberapa travel Umrah tidak sekedar di cabut ijinnya akan tetapi di kenai sanksi hukum baik perdata mau pidana yang saat ini masih proses penuntutan pengadilan di antaranya "Fist Travel" Jakarta, Abu Tour Makasar, dan Bandung. Permasalahan haji sempat membuat geram DPR RI sehingga melakukan beberapa kali rapat dengar pendapat bersama Menteri Agama DR. Lukman Hakim, bahkan ada wacana untuk membentuk Pansus Haji dan Umrah. Dalam

¹¹Lihat www.rappler.com di akses 25 April 2018 untuk mengatisipasi banyaknya biro perjalanan di daerah yang bermasalah beberapa kanwil kementerian Agama daerah melakukan Investigasi, pendataan dan pembinaan di antaranya, di Surakarta dan solo lihat <https://regional.compas.com> di akses 22 apr 2018. Di Dumai hasil Invetigasi Kemenag Dumai hanya memiliki 6 biro perjalanan Umrah dan semuanya tidak bermasalah. Lihat "Kemenag Dumai: Enam Biro Umrah tak Bermasalah" www.ihram.co.id di akses 23 april 2018

¹² Empat biro perjalanan Umrah yang telh mendapatkan ijin di babel di antaranya PT Gunawan Era Wisata, Afi Tour, PT Bahterah Nurani Pratama, dan PT Azza Barokah mandiri lihat "dari 70 Travel Umrah di Babel, Hanya 4 yang memiliki Rekomendasi" Bangka.tribunnews.com di akses tanggal 25 April 2018

¹³ Lihat "Sepanjang 2017, ada empat travel Umrah bermaslah <https://fajar.co.id> di akses 2 Mei 2018

¹⁴ Lihat "12 Ribu Calon Jamaah Haji jadi korban Penipuan Travel Umrah di Bandung" www.liputan6.com di akses tanggal 25 april 2018

hasil dengar pendapat dengan Menteri Agama RI DR. Lukman Hakim dengan DPR seolah permasalahan Umrah yang terjadi di Indonesia merupakan tanggungjawab Kementerian Agama RI, hal ini sesuai dengan UU RI No 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.¹⁵

YLKI Jakarta mensinyalir banyaknya travel Umrah yang bermasalah di karenakan Kementerian Agama lalai dan tidak memiliki sistem pengawasan terhadap Travel Haji dan Umrah di Indonesia, Kemenag hanya memberikan ijin tetapi tidak melakukan pengawasan, audit, dan sistem pelaporan biro perjalanan Umrah. Celah ini di manfaatkan oleh Biro-biro perjalanan Umrah untuk melakukan manipulasi berbagai cara untuk menarik konsumen, misalnya dengan harga murah. Lemahnya pengawasan terjadi pula pada sektor akutabilitas Perusahaan Biro perjalanan banyak biro perjalanan dibuat tidak memiliki personalia, stuktur organisasi perusahaan, sistem keuangan, sistem pembayaran, tatakelola jama'ah mulai dari pemberangkatan, transportasi, akomodasi, kesehatan yang tidak baik.¹⁶ Ketua Umum Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (Himpuh) Basuki Ahmad menyatakan Kementerian Agama RI selaku Regulator tidak memiliki upaya preventif tindakan pencabutan izin dan pembinaan dilakukan apabila sudah terjadi jatuh korban jama'ah umrah.¹⁷

Uraian di atas fenomena lemahnya perlindungan hukum terhadap jama'ah umrah di Indonesia. Perlindungan konsumen Jamaah Haji diatur secara umum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara khusus perlindungan konsumen terdapat pula dalam Undang-Undang Haji No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam Pasal 45 Undang-Undang No 13 Tahun 2008, Konsumen Umrah berhak atas (1) Pembimbing Ibadah (2) Hak pelayanan Kesehatan (3) Hak untuk diberangkatkan sesuai dengan masa berlaku Visa Umrah ke Arab Saudi (4) Mendapatkan pelayanan sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati oleh penyelenggara

¹⁵ Cermati Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹⁶ YLKI: Pelanggaran Hak Konsumen Haji Tertinggi di tahun 2017 lihat <http://tirto.id> di akses tanggal 25 April 2018

¹⁷ Lihat Kenapa Penipuan Umrah terjadi berulang :lihat Tirto <https://tirto.id> di akses 25 April 2018

dan Jamaah.¹⁸

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang No 13 tahun 2008 apabila biro perjalan haji tidak melaksanakan hak-hak konsumen Umrah, maka dapat dikenakan pidana paling lama 6 tahun atau denda 100.000.000.000 (Seratus Milyar Rupiah),¹⁹ dalam Pasal 378 kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) ancaman jasa travel yang melakukan penipuan dapat diancam pidana sekurang-kurangnya empat tahun.

Secara yuridis perlindungan konsumen Jamaah Umrah sangat jelas di Indonesia, lalu bagaimana aplikasi hukum perlindungan hukum yang terjadi pada 27.000 jamaah Umrah yang dilanggar oleh biro perjalanan Umrah “Fist Travel” Jakarta, saat ini pengelola “Fist Travel” sedangkan melakukan pertanggungjawaban delik pidananya di Pengadilan Negeri Jakarta. Akan tetapi bagaimana hak-hak konsumen Umrah berupa materil uang yang sudah disetorkan, hak untuk diberangkatkan ke Saudi Arabia dan hak-hak lainnya. Dalam proses penuntutan dan perlindungan konsumen pada kasus “Fist Travel”, seolah polisi lebih mengedepakan kasus Pidana dibanding pengembalian hak konsumen.

Dalam Undang-Undang konsumen tahun 1999 sengketa konsumen antara jamaah Fist travel dengan pengelola fist Travel bisa diselesaikan secara persuatif atau melalui jalan damai (negosiasi) dengan mengedepakan perlindungan hak-hak konsumen. Pola penyelesaian Fist Travel dengan langsung dilimpahkan ke ranah pidana menyebabkan hak-hak konsumen menjadi terhambat dan tidak ada jaminan pengembalian hak jamaah Umrah yang dirugikan, terlebih pengelola fist Travel dalam proses persidangan Pidana hal yang tidak mungkin untuk dapat mengembalikan Hak-Hak Konsumen Umrah.

Berdasarkan uraian di atas menarik untuk dilakukan penelitian kolaborasi antara penelitian Doktrinal konsep perlindungan Hukum Konsumen jamaah Umrah dalam konteks hukum Indonesia, dengan Non Doktrinal pelaksanaan pada kasus-kasus pelanggaran konsumen di Indonesia, hal yang terkesan ada wilayah sistem hukum yang tidak efektif dalam pelaksanaan dan penyelesaian kasus pelanggaran

¹⁸ Lihat Pasal 45 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹⁹ Lihat Pasal 46 ayat (2) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

konsumen terutama pada kasus Fist Travel dan Hannin Tour.

B. Tujuan

Penelitian ini akan mengurai terjadinya pelanggaran Hak-Hak Konsumen jamaah Umrah oleh Biro Perjalanan “Fist Travel” Jakarta. Pelanggaran Hak Konsumen yang dilakukan oleh Biro Travel dilatar belakangi oleh permasalahan apa dan bagaimana penyelesaian pelanggaran Hak Konsumen jamaah Umrah di Indonesia.

Penelitian memiliki tujuan menjelaskan regulasi, tatakelola dan Manajemen Biro Perjalanan umrah di Indonesia. Uraian akan mengetahui dasar hukum, dan Peraturan didirikannya biro perjalanan Umrah, Peran Pemerintah sebagai Regulator dan pengawasan Biro Perjalanan Umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Perlindungan Hukum terhadap kerugian Hak-hak Konsumen Umrah, penelitian ini akan melihat dari sudut yuridis dan aplikasinya pada kasus “Fist Tarvel “ Jakarta, sehingga akan terlihat efektivitas hukum perlindungan konsumen terhadap hak-hak konsumen Umrah yang dirugikan dan ini adalah tujuan hukum (keadilan, kepastian dan kemanfaatan hukum).

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana aspek yuridis formal perlindungan konsumen terhadap kelalain biro travel untuk memenuhi hak-hak Jamaa’ah Umrah di Indonesia. Permasalahan tersebut, maka dapat diuraikan dalam empat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Substansi Perlindungan Konsumen dalam Regulasi Umrah di Indonesia?
2. Bagaimana Perlindungan Konsumen terhadap Jamaah Umrah di Indonesia dilihat dari sisi Yuridis Formal?
- 3.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN FOKUS PENELITIAN

A. Landasan Teori

Umrah sering dimaknai sebagai “ziarah”, meski lebih merupakan ibadah wajib atau sunah yang dikerjakan oleh orang yang sedang beribadah haji atau di luar ibadah haji.²⁰ Panjangnya ‘Waiting List’ hingga tahun 2030 dalam memenuhi tuntutan (*khitab*) ibadah haji, membuat ibadah umrah menjadi pilihan alternatif untuk memenuhi kerinduan akan ka’bah dan menziarahi *maqam* Rasulullah SAW serta “menyempurnakan” rukun Islam sekaligus status beragama dan syimbol keberagamaannya. Persoalan pemenuhan atas tuntutan tersebut dipahami secara baik sekaligus kemudian direspon oleh kalangan pelaku ekonomi dengan menjamurnya kehadiran penyelenggara biro travel perjalanan haji dan umrah dari berskala besar maupun kecil.

Konteks ini, persoalan ibadah umrah pada akhirnya harus memasuki wilayah yang terbuka dan transparannya dalam lalu lintas pergaulan dunia, orang bahkan semua pihak hampir tidak dapat dipersalahkan untuk melihat fenomena “agama” secara aspektual, dimensional dan bahkan *multi dimensional approaches*. Selain agama memang mempunyai *doktrin teologis-normatif* dan memang disitulah letak “*hard core*” daripada keberagamaan manusia, orang dapat pula melihatnya sebagai “tradisi”, sementara “tradisi sangat sulit dipisahkan dari “*human construction*” yang semula dipengaruhi oleh perjalanan sejarah sosial, ekonomi, politik bahkan budaya. Disamping itu, ekspresi atau ungkapan keberagamaan manusia, yang semula bersifat batiniyah-mendalam *esoteris*, secara eksternal dapat berubah menjadi ‘kelembagaan’ agama di mana terlibat di

²⁰Antara haji dan umrah terdapat perbedaan yang mendasar, baik dari segi hukum mengerjakannya, jenis amalan yang harus dikerjakan maupun dari segi waktu pelaksanaannya. Umrah dapat dikerjakan sebelum mengerjakan ibadah haji, berbarengan dengan ibadah haji, atau sesudah melaksanakan ibadah haji. Artinya ibadah umrah waktunya lebih luas dan elastisitasnya sangat longgar dibandingkan dengan ibadah haji, meskipun secara ketentuan *syari’ah* dan *fiqh* memberi ketegasan bahwa setiap orang yang melaksanakan ibadah haji harus melaksanakan umrah, namun tidak setiap melaksanakan ibadah umrah harus dibarengi oleh ibadah haji. Lihat Abul Aziz Dahlan, dkk, *Ensiklopedi Hukum Islam*, (Jakarta: Ictiar Baru Van Hoeve, 2003), Hal. 458

dalamnya pranata-pranata sosial yang terkadang juga bersifat birokratis. Keberagaman manusia yang terekspresikan dalam bentuk kelembagaan eksternal ini, tidak bisa tidak juga mengalami proses *evolutif* yang erat kaitannya dengan faktor ekonomi, sosial-kemasyarakatan, militer, bahasa, dan berbagai kecenderungan manusiawi lainnya yang tidak kalah kompleksnya dibandingkan dengan ‘*hard core*’ keberagaman manusia, yang disinggung terdahulu.²¹

Guna memahami secara mendalam terhadap berbagai gejala dimaksud, maka diperlukan kerangka teori yang konprehensif sebagai landasan yang dapat membantu menganalisis terhadap gejala-gejala yang ada. Secara sosiologis persinggungan agama dalam struktur sosial kehidupan masyarakat, bukan saja telah melahirkan beragam corak keberagaman dalam berbagai aliran dan corak pengalaman agama, tetapi lebih jauh membuat persentuhan saling berkait-kalindannya antara kepentingan yang berdeminsi keagamaan dengan kepentingan-kepentingan aktual masyarakat seperti kepentingan ekonomi dan bahkan lebih jauh sampai pada kepentingan politik.²²

Kepentingan politik, oleh Max Weber didefinisikan sebagai komunitas yang tindakan sosialnya ditujukan untuk menyubordinasikan dominasi partisipasi secara terarah terhadap suatu kawasan teritorial dan tindakan orang yang ada di dalamnya.²³ Adapun pendekatan teoritis terhadap gejala sosial yang ada, menggambarkan gejala saling bersinggungan dari berbagai kepentingan. Mazhab Weberian memberikan penilaian: bahwa agama pada kenyataannya adalah ekonomi, politik pada kenyataannya adalah agama, dan ekonomi dalam kenyataannya adalah politik.²⁴

Permasalahan isu pokok yang hendak dipecahkan di dalam penelitian “Perlindungan hukum jama’ah umrah terhadap pelanggaran hak konsumen oleh

²¹Lihat M. Amin Abdullah, *Studi Agama: Normativitas dan Historisitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1996), Hal. 9-10.

²²Lihat Haedar Nashir, *Agama & Krisis Kemanusiaan Modern*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Bekerja sama dengan PP IRM, 1999), Hal. 108.

²³G, Goodman, DJ Retzer, *Sociological Theory*, Teori Sosiologi, dari Teori Klasik Sosiologi Klasik sampai Perkembangan Mutakhir Teori Sosial Postmodern, penerjemah Nurhadi, (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2009), Hal. 157.

²⁴ R. Collins, *Weberian Sociological Theory*, (New York: Cambridge University Press, 1986), Hal.

jasa penyelenggara umrah di Indonesia”. Adalah sangat relevan pada konteks ini berangkat dari kerangka berpikir multi interdisipliner, yang tidak lagi sebatas disiplin ilmu hukum, tetapi terkoneksi dengan disiplin ilmu di luar hukum, karena banyak dimensi yang bersinggungan bahkan berkait kalindan, dan permasalahan ini menjadi sebuah isu hukum yang kompleks, serta memerlukan penjelasan teoritis yang *sophisticated*, meski pada akhirnya, saat ini yang masih sangat menonjol adalah dimensi pembedaan atas pelanggaran delik-delik yang ada kepada para pelaku penyelenggara biro travel yang gagal memberi kepastian keberangkatan dalam arti kepastian dan kemanfaatan hukum ketimbang dimensi hukum perlindungan konsumen, terutama pada proses hukum negosiasi.

Perspektif hukum, Indonesia sebagai negara hukum Pancasila berkonsekuensi atas suatu konsep yang niscaya bagi setiap negara modern untuk menegakkan hukum positif nasional yang ada, yang secara hukum Islam (*fiqh*) dipahami bahwa negara mempunyai kewenangan *syar’i* untuk menyelenggarakan kepentingan masyarakatnya, termasuk melindungi secara hukum atas berbagai aspeknya.²⁵

Bagaimanapun, Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang berpenduduk mayoritas beragama Islam telah menganut tipe “negara hukum Pancasila” modern. Meski bukan *species begrip* negara *Nomokrasi* Islam dalam arti yang sebenarnya, namun memperlihatkan tuntutan berkait kalindan antara negara dan nilai-nilai agama,²⁶ oleh karenanya “campurtangan” atau intervensi pemerintah (*Ulil Amr/ Waliy-u ‘l-Amr*), selaku pelaksana administrasi negara dalam hal (ruang) “pengaturan” pada persoalan wilayah “eksternal” agama,

²⁵ Salah satu ciri pokok dalam Negara hukum Pancasila ialah adanya jaminan terhadap *freedom of religion* atau kebebasan beragama dalam konotasi positif, artinya tiada tempat bagi atiesme atau propaganda anti agama. Adapun ciri berikutnya, adalah “tiada pemisahan yang rigid dan mutlak antara agama dan negara”, karenanya agama dan negara berada dalam hubungan yang harmonis. Meski demikian, Tahir Azhary justru lebih jauh memahami, bahwa “dalam Negara hukum Pancasila tidak boleh terjadi pemisahan antara agama dan Negara baik secara mutlak maupun secara nisbi”. Nampak jelas, konsep negara hukum Indonesia menurut UUD 1945 ialah negara hukum Pancasila, yaitu konsep negara hukum yang satu pihak harus memenuhi kriteria dari konsep negara hukum pada umumnya, dan dilain pihak, diwarnai oleh aspirasi-aspirasi ke Indonesiaan, yaitu lima nilai fundamental dari Pancasila. Lihat Juniarto Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Op Cit*, Hal. 34

²⁶Lihat Muhammad Tahir Azhary, *Negara Hukum, Suatu Studi tentang Prinsip-prinsipnya Dilihat dari Segi Hukum Islam, Implementasinya pada Periode Negara Madinah dan Masa Kini*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1992), Hal. 63-76

terutama wilayah yang bersifat *publik* dalam arti berpotensi besar dapat bersinggungan dengan wilayah publik/ masyarakat/ umum secara luas, hal ini menjadi tanggungjawab dan kewajiban negara untuk mengatur dan menegakkannya.

Berdasarkan perspektif agama dan negara, pemerintah merupakan pelaksana *muhtasib* untuk mengajak berbuat kebaikan (*ma'ruf*) dan mencegah berbuat jahat (*munkar*).²⁷ Pada konteks ini persoalan “agama” dan keagamaan yang menjadi kompetensi publik/ Negara secara umum dan daerah-daerah secara khusus terhadap warganya membangun nilai-nilai keadilan bermasyarakat guna mengentaskan kemiskinan melalui wahana hukum dan ekonomi. Negara sebagai pelaksana hukum dengan sistem hukum yang ada, satu sisi masih cenderung sangat *positivistik* atas perlindungan semua masyarakatnya, namun pada sisi lain ternyata banyaknya kasus hukum yang kompleks dalam penyelesaiannya memaksa negara, terutama para penegak hukum untuk mengikuti perkembangan teori hukum mutakhir, yaitu “teori hukum inklusif” sebagai solusi, jawaban atas tidak lagi bisa berlama-lama pada setiap kasus hukum diselesaikan secara teori hukum murni, tetapi harus menggunakan berbagai disiplin ilmu di luar disiplin hukum.²⁸

²⁷Muhammad Akram Khan (prolog) dalam Ibnu Taimiyah, *Public Duties in Islam, The Institution of the Hisba*, alih bahasa Arif Maftuhin Dzofir, Tugas Negara Menurut Islam, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), Hal. ix

²⁸ Menurut **Black Law Dictionary**, kata kunci *inclusive* berarti mencakup (*embraced*), lengkap atau sempurna (*comprehending*), the limit or extreme yang dilawankan (*opposed*) dengan kata tertutup atau berada di luar (*to exclusive*). Menurut Maluchow, Wilfrid dalam karyanya *Legal Positivism: Inclusive versus exclusive*, dikemukakan bahwa teori positivisme memandang hukum sebagai buatan manusia (*human creation*), keberadaan isi hukum secara fundamental adalah fakta sosial, yang dipandang sebagai tesis sosial. Tesis kedua, dari teori positivisme adalah tentang adanya pemisahan atau the separation thesis, bahwa hukum itu sebagai suatu disiplin terpisah dari nilai moral. Padahal, **Ronald Dworokin** mengklaim bahwa prinsip-prinsip moral bagian yang menentukan isi sistem hukum. Sedangkan menurut **Kenneth Einar Himma**, dalam *The Oxford Handbook of Jurisprudence and Philosophy of Law*, telah mengkritisi pandangan *positivism The most influential criticism of the inclusive positivism*, dengan mendiskusikan tiga komitmen, yaitu: (1) tesis hukum sebagai fakta sosial; (2) tesis konvensional tentang hukum sebagai produk negara dan (3) tesis the separability atau pemisahan antara norma hukum dan moralitas, *Thesis founding positivism asserts that law and morality are conceptually distinct*. Berdasarkan sedikit penjelasan tersebut, Prof. Jawahir Thontowi menjelaskan bahwa teori hukum inklusif versi Indonesia adalah suatu teori hukum yang mengakui pemikiran positivisme yang murni (*hard positivism*) dan yang sosio-legal (*soft-positivisme*) dan mengakui kehadiran ajaran agama sebagai basis moral dan etika sebagaimana dipertahankan teori hukum alam, Immanuel Kant, Spinoza dan Thomas Van Aquinas. Lihat lebih jauh Jawahir Thontowi, “Pancasila dalam Teori Hukum Inklusif, Masyarakat dan Negara Religious, Tetapi Non-Teokratik” Makalah Seminar Nasional Prospek dan Tantangan Teori Hukum Inklusif untuk Mewujudkan Pembangunan Hukum Nasional Berbasis Pancasila, yang diselenggarakan Kerjasama antara Centre for Local Law Development Studies (CLDS), Fak. Hukum UII Yogyakarta dan Jakarta International Law Office (JILO), Yogyakarta, Selasa 5 Desember 2017, Hal. 1-3

Hal ini semakna dengan tuntutan atas studi agama untuk memanfaatkan berbagai disiplin ilmu.²⁹

Peran negara seperti ini, keadilanlah yang memerintah dan harus terjelma di dalam negara, dan hukum berfungsi memberi kepada setiap manusia (warga Negara) apa yang sebenarnya berhak ia terima. Tipe negara hukum modern ini seringkali disebut Negara hukum dalam arti luas,³⁰ Artinya Negara dalam pengertian ini bukan saja sebagai penengah dan menjaga keamanan atau dikenal dengan istilah “negara penjaga malam” (*Nachwacher Staat*) semata-mata,³¹ tetapi secara aktif berperan dalam urusan kemasyarakatan demi kesejahteraan rakyat (masyarakatnya), sehingga mencerminkan negara yang pemerintahannya bertanggungjawab penuh untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar sosial dan ekonomi dari setiap warga negaranya agar mencapai suatu standar hidup yang minimal.³² Mendasarkan hal ini, maka Indonesia merupakan negara hukum dalam arti materiel atau luas, dan sangat erat kaitannya dengan pengertian Negara Kesejahteraan atau “*welfare state; sosial service-state*”.³³

Negara hukum, terutama penganut kontenental sangat tergantung dengan regulasi yang ada, terutama hukum tertulis. Istilah *regulasi* sendiri dalam konteks perlindungan hukum ekonomi adalah terjemahan dari *self regulation*, artinya rangkaian prinsip-prinsip tentang tingkah laku dan perilaku bisnis dalam melakukan kegiatan perdagangan termasuk memproduksi, distribusi dan

²⁹Studi agama dengan wilayah telaah yang ditunjukkan pada fenomena kehidupan beragama manusia pada umumnya secara global (kepentingan dunia global), terlebih di *era teknologi-modern* harusnya didekati lewat berbagai disiplin keilmuan yang bersifat *historis-empiris* (bukan *doktrinal-normatif*), maka ilmu agama-agama adalah Sejarah Agama (*History of Religion*), Sosiologi Agama (*Sociology of Religion*), Psikologi Agama (*Psychology of Religion*), Antropologi Agama (*Anthropology of Religion*) dan seterusnya. Lihat M. Amin Abdullah dkk, *Mencari Islam, Studi Islam dengan berbagai Pendekatan*, (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 2000), Hal. 1; Lihat juga Ahmad Norma Permata (ed), *Metodologi Studi Agama*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000), Hal. 1

³⁰Donald A. Rumokoy, “Perkembangan Tipe Negara Hukum Dan Peranan Hukum Administrasi Negara dii Dalamnya” dalam SF. Marbun dkk (Penyunting), *Dimensi-dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), Hal. 1

³¹Juniarto Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara, dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2012), Hal. 59

³²Meriam Budiardjo, *Masalah Kenegaraan*, (Jakarta: Gramedia, 1980), Hal. 74

³³Donald A. Rumokoy, *Op Cit*, Hal. 13

pemasaran yang dilakukan oleh kalangan dan kelompok bisnis tertentu.³⁴ Regulasi bisnis dalam Islam dibatasi kepada tujuan akhir dari kegiatan ekonomi yaitu kemaslahatan,³⁵ mencegah kemudharatan dan mencegah kerusakan. Ungkapan asy-Syatibi,³⁶ tentang *masalahah* dapat dijadikan pijakan tujuan ekonomi Islam yaitu: “Yang saya maksud dengan *masalahah* adalah apa yang menopang tegaknya hidup dan sempurnanya kehidupan manusia, dan memenuhi apa yang menjadi tuntutan kualitas-kualitas emosional dan intelektual dalam pengertian yang mutlak”.

Dari ungkapan asy-Syatibi ini terkandung cakupan yang sangat luas, mencakup substansi kehidupan umat manusia. Dalam pelaksanaannya pada lapangan ekonomi Islam tidak membatasi metode dan cara yang digunakan untuk melakukan produksi baik teori maupun teknologi yang digunakan. Hanya saja Islam menekankan agar melakukan audit revisi dan pengawasan perilaku ekonomi dalam rangka menjauhkan regulasi bisnis dari dampak kemudharatan dan kerusakan.

Secara teoritis, regulasi bisnis Islam tertuang aturan-aturan yang mengatur secara terperinci berbagai kegiatan ekonomi yang boleh dilakukan dan yang dilarang, hal ini bermaksud melindungi konsumen, produsen dan pihak lainnya dari kerugian dan kemudharatan. Perlindungan konsumen dalam regulasi bisnis Islam dapat dikelompokkan pada kegiatan (1) Regulasi produksi; (2) Regulasi perdagangan dan pemasaran (periklanan) dan (3) Regulasi konsumsi.

Regulasi Produksi Prinsip yang fundamental dalam Ekonomi Islam yang ingin dicapai adalah terbentuknya hasil-hasil produksi dan jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan sosial dan kemaslahatan.³⁷ Kegiatan produksi harus melakukan proses produksi barang atau jasa yang dipandang Islam halal dan baik. Guna melindungi konsumen proses produksi harus dilakukan dengan adil. Adil

³⁴ AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), Hal. 143.

³⁵ *Maslahah* secara literal sering diartikan kebaikan, kepatuhan dan kelayakan dari *mafsadah* yang berarti kerusakan dan kemudharatan. Lihat al-Ghazali, *Al-Mustasfa min 'Ilm al-Usul*, (Bagdad: Mutsanna, 1970), h. 86-87. Lihat juga Mustafa Zaid, *Al-Maslahat fi at-Tasyri' al-Islami wa at-Tufi*, (Kairo: Dar al-Fikr al-^cArabi, 1954), Hal. 19.

³⁶ Abu Ishak asy-Syatibi, *Al-Muwāfaqat fi Usul al-Ahkām*, (Kairo: Dār al-Fikr al-^cArabī, t.tp, 1954), Hal. 19.

³⁷ Muhammad Abdul Manan, *Op.Cit*, Hal. 54.

dalam proses produksi mengandung arti: Jujur dalam pengolahan dari proses bahan baku hingga menjadi barang jadi, Tidak dibenarkan dalam proses produksi melakukan kegiatan monopoli

Regulasi Perdagangan dan jasa merupakan kegiatan bisnis yang menghubungkan antara produsen, agen dan regulator dengan konsumen. Dalam kegiatan perdagangan banyak lembaga, individu dan faktor lainnya yang terlihat diantaranya; distributor, agen, pengecer, penjual, sampai faktor penunjang seperti transportasi, merk dagang, hak dagang (*property*), promosi dagang sampai kerjasama perdagangan (kongsi), dan lembaga keuangan. Begitu kompleksnya regulasi bisnis dalam melakukan kegiatan perdagangan, sehingga hak-hak konsumen sering diabaikan. Di samping itu seringkali terjadi benturan-benturan kepentingan antara konsumen dengan instrumen perdagangan, sementara instrumen perdagangan ingin mendapatkan manfaat keuntungan sebesar-besarnya, dan konsumen ingin mendapatkan barang dan jasa yang berkualitas baik, terjangkau dan terjangkau harganya. Untuk itu regulasi perdagangan harus memiliki kode etik yang menjadi etika bisnis, sehingga tidak merugikan konsumen sekaligus tidak merugikan produsen dan instrumen perdagangan lainnya.

Pola konsumsi dan jasa yang telah digariskan oleh etika Islam kemudian menjadi dasar perlindungan konsumen dalam Ekonomi Islam, yaitu: (1). Mendapat perlindungan keamanan dari negara; (2) Mendapatkan informasi barang dan jasa yang jelas sesuai dengan harganya; (3) Perlindungan atas kualitas barang; (4) Berhak memperoleh harga yang wajar. Adapun hak-hak konsumen muslim yang harus dipenuhi dengan regulasi bisnis Pemberangkatan Umrah di Indonesia antara lain: (1) Berdasarkan ketentuan Hukum Islam maka konsumen muslim untuk mendapatkan produk jasa dan lainnya yang sesuai dengan syari'at Islam atau bernilai halal; (2) Hak untuk mendapatkan produk jasa yang aman; (3) Hak untuk diberi secara lebih jelas hal-hal yang menyangkut produk jasa; (4) Hak untuk memilih berbagai produk yang tersedia; (5) Hak untuk didengar oleh perusahaan terhadap hal-hal yang dikeluhkan.³⁸ (6) Hak untuk membentuk organisasi atau

³⁸Hasan Fauzi, "Tanggungjawab Perusahaan terhadap Konsumen", Makalah pada Seminar Perlindungan Konsumen dalam Era Pasar Bebas, (Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 15 Maret 1997). Hal. 6.

kelompok konsumen; (7) Hak untuk mendapatkan jaminan perlindungan dari negara terhadap konsumsi produk Jasa halal; (8) Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen; (9) Hak untuk memperoleh kebutuhan pokok; (10) Hak untuk memilih; (11) Hak untuk mendapatkan ganti rugi; dan (12) Hak untuk mendapatkan lingkungan yang sehat.³⁹

Secara mendasar, hak-hak perlindungan konsumen muslim tidak jauh berbeda dengan hak-hak konsumen pada umumnya, baik di dunia internasional maupun nasional. Akan tetapi kebutuhan hak konsumen muslim disamping mendapatkan hak secara umum juga dituntut menunaikan kewajiban mengkonsumsi produk halal, baik dari tinjauan sosiologis maupun hukum dan lain sebagainya. Adalah wajar, bila kemudian umat Islam Indonesia menuntut hak konsumen untuk mendapatkan produk halal dan meminta tanggungjawab produsen dan perilaku bisnis lainnya untuk menyediakan produk halal. Dan hal ini adalah pandangan agama dan keagamaan. Berangkat dari hak-hak konsumen muslim di Indonesia, maka kewajiban produsen dalam regulasi bisnis pada saat ini adalah: (1) Menerapkan cara tatakelola jasa Umrah dan Haji yang benar dan baik. Dalam hal ini produsen harus melakukan kontrol dan pengawasan selama proses Perjalanan dan sebelum Umrah di laksanakan; (2) Memenuhi mutu standar yang telah ditentukan baik oleh pemerintah, maupun perjanjian internasional yang berkaitan dengan mutu. Produsen Jasa harus menginformasikan secara jelas prosedur yang dipakai sejauh mana keamanannya, penggunaan prosedur perjalanan dan tatakelola perjalanan Umrah tersebut; (3) Pemantauan produk dan Jasa Umrah yang sudah beredar.⁴⁰ Akhirnya dapat dipahami bahwa perlindungan konsumen Jamaah Umrah harus juga memperhatikan ketentuan produk tata kelola perjalanan Umrah halal dalam syari'at Islam termasuk dalam proses produksi, teknologi yang dipergunakan.

Teori-teori tentang hukum inklusif yang dimaknai sebagai sistem norma, sistem kelembagaan, sistem nilai budaya, sistem keagamaan dan sistem fakta atas perlindungan konsumen dengan bertemakan ekonomi Islam pada ruang lingkup

³⁹ Imam Baehaqie, *Op.Cit*, Hal. 4.

⁴⁰Zamrotin, KS, "Hak dan Kewajiban Konsumen", Makalah pada Seminar Perlindungan *Konsumen dalam Era Pasar Bebas*, (Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 15 Maret 1997). Hal. 5.

kajiannya nantinya diprioritaskan untuk menganalisis dinamika “Regulasi pelayanan dan manajemen biro perjalanan umrah di Indonesia, perlindungan konsumen terhadap Jamaah umrah di Indonesia dilihat dari sisi yuridis formal yang sekaligus penyelesaian, sanksi, dan ancaman hukuman terhadap pelanggaran konsumen umrah yang dilakukan oleh travel perjalanan umrah yang bermasalah dimaksud”. Adapun teori-teori tentang agama, sosial keagamaan (terutama ekonomi dan politik) secara interkoneksi dapat diprioritaskan pada latar belakang terjadinya pelanggaran hak konsumen umrah terhadap biro travel perjalanan bermasalah tahun 2017-2018 di Indonesia.

B. Tinjauan Pustaka/ Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian ini adalah penelitian hukum yang terkoneksi dengan memasuki ranah (lingkup area) penelitian sosial keagamaan tentang hukum perlindungan konsumen dalam lalu lintas ekonomi (Islam), yang kemudian disebut *legal research*, hal ini adalah penelitian yang memfokuskan kepada nilai hukum inklusif sebagai sistem norma, sistem kelembagaan, sistem nilai budaya, sistem keagamaan dan sistem fakta guna menjawab permasalahan masyarakat Islam oleh negara dalam rangka perlindungan hukum secara berkeadilan untuk memenuhi hak-hak keagamaannya. Penelitian tentang aspek perlindungan konsumen terhadap pelanggaran hak-hak jamaah umrah di Indonesia di wilayah bukanlah kali pertama, karena ada penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan referensi awal.

Abdul Muiz Sholeh dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Haji sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Sihanok Indah Holiday Kota Cirebon”. Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada perspektif hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia. Abdul Muiz Sholeh hanya membatasi perlindungan hukum pada Undang-Undang Nomer 8 tahun 1999 sedangkan penelitian yang akan dilakukan terkait dengan sistem perlindungan. Konsumen Umrah tidak hanya kepada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tetapi berlaku juga kepada Undang-Undang lain, dan peraturan pelaksanaannya mulai tingkat ketetapan Presiden, Peraturan Menteri, PMA dan Perda yang berhubungan dengan

perlindungan konsumen Umrah di Indonesia.⁴¹

Suyadi dengan judul penelitian “Kajian Yuridis Terhadap Jamaah Haji sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan Undang-Undang Nomer 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, yang di terbitkan dalam jurnal SAINTEKS Vol 7 No 2 tahun 2011 Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Senada dengan penelitian Sholeh di atas Suryadi hanya melihat perlindungan konsumen dari sisi Undang-Undang Nomer 8 tahun 1999 terhadap konsumen Umrah di Indonesia dengan melihat dari sisi undang-Undang konsumen berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan melihat dari isi sistem berlakunya Hukum Perlindungan Konsumen Umrah, lebih jauh dilihat dari sisi berbagai peraturan yang ada di Indonesia. Baik oleh Sholeh maupun Suryadi metode dan jenis penelitian merupakan penelitian Doktrinal murni tidak dikobinasikan dengan fakta-fakta kasus yang terjadi di Indonesia sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih kepada nondoktrinal melihat dari pelaksanaan Hukum perlindungan konsumen di Indonesia sehingga beberapa kasus seperti Fist Travel, Abu Tour, dan Hannin Tour akan menjadi contoh pelanggaran dan penyelesaian konsumen Umrah di Indonesia.⁴²

Ketiga penelitian yang di lakukan oleh Nathasya Victoria Ruswandana, Bambang Eko Turisno, dan Suharto dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji Khusus Oleh Biro Penyelenggara Ibadah haji Khusus” yang di terbitkan dalam Diponegoro Law Journal Volume 5 Nomer 3 tahun 2013. Penelitian yang di lakukan oleh Eko Turisno dan Kawan-kawan dari sisi thema senada dengan penelitian yang akan dilakukan, akan tetapi perbedaannya Eko Turisno hanya membatasi kepada perlindungan hukum apabila terjadi Pembatalan pemberangkat Umrah dan haji pada travel haji Khusus, penelitian yang akan dilakukan tidak hanya pembatalan keberangkatan tetapi lebih luas terhadap perlindungan hukum pada semua

⁴¹Abdul Muiz Sholeh dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Sihanok Indah Holiday Kota Cirebon Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

⁴²Suyadi, Kajian Yuridis Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan UU Nomer 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Jurnal SAINTEK Vol 2 No 2 tahun 2011 UMP Purwokerto.

aspeknya.⁴³

C. Kontribusi

Kajian agama (studi Islam) secara akademik-ilmiah semakin diperlukan orang, kajian atau studi agama secara akademik bukan dikandung maksud untuk membedah hal-hal yang berada di luar jangkauan akal, tetapi lebih dimaksudkan untuk meneliti, memahami, menerangkan implikasi dan konsekuensi pemilihan pemikiran teologis secara khusus dan realitas keagamaan manusia secara umum.⁴⁴

Mengingat umrah adalah ranah agama dan sekaligus keagamaan. Perlindungan hukum adalah ranah hukum dan sosial kemasyarakatan, sehingga mendasarkan hal-hal itu, maka kontribusi penelitian ini akan berisi penjelasan ringkas tentang manfaat dari hasil penelitian yang akan dilakukan baik secara teoritis maupun praktis. Penelitian ini nantinya akan memiliki signifikansi dari pelaksanaan pelayanan dan manajemen penyelenggaraan umrah baik oleh negara sebagai Regulator dan biro Perjalanan sebagai penyelenggara travel serta masyarakat (Islam) sebagai peraih manfaat atau mudharat.

Banyak persoalan Perlindungan Konsumen yang sifatnya mendasar yang dilanggar oleh Biro perjalanan Umrah bahkan “kelalain Negara” menjaga perlindungan konsumen jamaah Umrah mulai dari permasalahan pelayanan, manajemen, konsumsi, kesehatan, akomodasi, pembiayaan, sistem digital Umrah, ketetapan pemenuhan hak dan pengurusan visa hingga saat ini standarisasi dalam konteks regulasi masih dipandang kurang.

⁴³Nathasya Victoria Ruswandana, Bambang Eko Turisno, dan Suharto dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji Khusus Oleh Biro Penyelenggara Ibadah haji Khusus” yang di terbitkan dalam *Diponegoro Law Journal* Volume 5 Nomer 3 tahun 2013.

⁴⁴M. Amin Abdullah, *Studi Agama: Normativitas, ...Op Cit*, Hal. 23

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan desain Doktrinal karena kondisi hukum sebagai sistem nilai dan hukum sebagai norma sosial (hukum secara *intrinsik*), yang kemudian dikolaborasikan dengan lapangan (non Doktrinal) untuk mengungkap perlindungan Konsumen terhadap hak-hak jama'ah Umrah dalam konteks yuridis formal di Indonesia. Penelitian ini termasuk jenis penelitian sosial yuridis analisis yang bersifat deskriptif.⁴⁵ Data penelitian ini meliputi data primer berupa Undang-Undang, Peraturan, yang merupakan data kualitatif, data akan di kombinasikan terhadap temuan lapangan pelanggaran hak konsumen Umrah yang terjadi di Indonesia pada tahun 2017 hingga tahun 2018, hal ini penting dicermati untuk melihat efektivitasnya regulasi perlindungan konsumen yang ada. Penelitian ini merupakan penelitian doktrinal dan lapangan (*field research*), penelitian lapangan dilakukan ingin mengetahui Perlindungan Hukum terhadap Hak-hak Konsumen jama'ah Umrah di Indonesia, dengan memaparkan korelasi berupa fakta-fakta pada Kasus pelanggaran Hak Konsumen Umrah yang dilakukan oleh Biro Perjalanan Umrah "Fist Travel" Jakarta dan Hannin Tour.

B. Data Penelitian

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer sebagai bahan hukum yang paling *autoritatif* (memiliki otoritas) yang diperoleh dari inventarisasi Per-Undang-Undangan, Peraturan Perlindungan Konsumen dan Tatakelola Haji dan Umrah di Indonesia. Data akan dilengkapi oleh data sekunder berupa berbagai publikasi tentang hukum, politik hukum, aspek ekonomi, kebijakan publik yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi latar belakang pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh "Fist Tarvel" dan penyelesaiannya, Data penelitian ini diperoleh dari fakta-fakta observasi proses pada jamaah

⁴⁵ Cik Hasan Bisri, *Model Penelitian Fiqh*, (Bogor, kencana, 2003), Hal 52-53

Umrah, Bariskrim Porli, Kementerian Agama RI.

Dari uraian data yang dibutuhkan, maka untuk memperoleh data dilakukan dengan metode Observasi, Interview, dokumentasi, ketiga metode ini dalam penelitian kualitatif cukup fleksibel dan handal untuk mengungkap data yang komprehensif dan valid.

C. Analisis Hasil Penelitian

Mengingat Penelitian ini penelitian doktrinal dan lapangan yang mempunyai sifat deskriptif, maka analisis penelitian dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan model komparatif deskriptif. Yaitu suatu usaha untuk melakukan analisis terhadap kasus pelanggaran Biro perjalanan, terutama Biro Umrah “Fist Travel” Jakarta dan perlindungan hukum Jama’ah Umrah di Indonesia. Sedangkan analisis data meliputi beberapa tahap yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan perevisasi data, kegiatan mengedit data, pemetaan data, mengkode data dan tahap interpretasi data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Substansi Perlindungan Konsumen dalam Regulasi Umrah di Indonesia

Perspektif kehidupan bernegara, salah satu yang harus ditegakkan adalah eksistensi hukum dalam bermasyarakat, pemahaman ini disebabkan karena Indonesia menganut paham negara hukum.⁴⁶ Konsekuensi logis Indonesia sebagai negara hukum, maka setiap aktivitas kehidupan, terlebih berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan negara secara nasional, maka lahirlah berbagai peraturan sebagai alat untuk menjamin hadirnya kepastian dan keadilan hukum.

Pengaturan tentang penyelenggaraan umrah di Indonesia pada dasarnya menjadi bagian dari pengaturan penyelenggaraan ibadah haji, yaitu Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, kemudian direvisi dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (selanjutnya ditulis: UUIPH 2008).⁴⁷ Pengaturan secara nasional, tidak sebatas sebagai antisipasi dari berbagai potensi penyalahgunaan hak, tetapi lebih jauh sebagai pemeliharaan tanggungjawab negara atas masyarakatnya yang akan berangkat haji dan atau umrah, yang menunjukkan setiap tahun mengalami peningkatan yang signifikan, artinya minat masyarakat Islam Indonesia dalam keinginan melaksanakan ibadah haji atau umrah sangat tinggi.

Besarnya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji sekaligus umrah, tidak lepas dari banyak faktor pertimbangan masyarakat yang mempengaruhinya, hingga akhirnya memerlukan kebijakan pemerintah, baik secara nasional maupun lokal daerah dalam menyiapkan berbagai regulasi. Pada sisi lain, besarnya minat masyarakat tidak didukung oleh tersedianya kuota yang ditentukan oleh Pemerintah Arab Saudi, yang akhirnya melahirkan panjangnya daftar tunggu (*Waiting List*) untuk melaksanakan ibadah haji.

⁴⁶Teguh Prasetya dkk, *Ilmu Hukum dan Filsafat Hukum (Studi Pemikiran Ahli Hukum Sepanjang Zaman)*, Cet. 4, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), Hal. 38

⁴⁷Lihat Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 jo Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Panjangnya daftar tunggu untuk ibadah haji, tidak mengurangi besarnya minat masyarakat beribadah ke tanah suci Makkatul Mukarramah dan berziarah ke Madinatul Munawwarah, terutama ke maqam Rasulullah SAW melalui alternatif ibadah umrah. Meski sebuah alternatif, pelaksanaan ibadah umrah juga sangat terkait dengan kepentingan negara, kepentingan masyarakat, kepentingan-kepentingan terkait dengan perusahaan-perusahaan (dunia usaha) atau perorangan sebagai penyedia jasa selama umrah, bahkan kepentingan negara tujuan umrah, yaitu Saudi Arabia.

Dinamika pelaksanaan, selama proses penyelenggaraan umrah pada masa sekarang, yang seiring dengan kondisi perekonomian semakin berkembang dan menciptakan keterbukaan dalam persaingan usaha, terlebih banyaknya biro perjalanan haji dan umrah dalam menawarkan barang dan/atau jasa perjalanan umrah atau konsumen yang bervariasi dalam memasarkan suatu jasa dengan berbagai janji kepuasan pelanggan. Pada konteks ini, perlindungan hukum atas banyak pihak, terutama konsumen menjadi hal penting. Dan hukum harus memainkan perannya sebagai pemelihara ketertiban dan kedamaian, sehingga tercipta tujuan hukum yang berkepastian hukum, keadilan hukum dan kemanfaatan hukum.

1. Tujuan Perlindungan Hukum atas Konsumen Umrah

Menurut M. Shidqon Prabowo, perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai perbuatan yang bersifat melindungi berdasarkan peraturan-peraturan yang bersifat melindungi, melindungi berdasarkan peraturan-peraturan yang bersifat memaksa kemudian menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh lembaga yang berwenang menurut Undang-undang.⁴⁸

Perlindungan hukum merupakan salah satu perwujudan dari fungsi hukum untuk mencapai tujuannya, yaitu kepastian, keadilan dan kemanfaatan bahkan ketertiban. Adapun tujuan dari perlindungan hukum dalam konteks ini adalah:

a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen (jama'ah umrah) yang

⁴⁸ M. Shidqon Prabowo, *Perlindungan Hukum Jama'ah haji Indonesia*, (Yogyakarta: Rangkang-Education, 2010), Hal. 14

mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;

- b. Melindungi kepentingan konsumen (jama'ah umrah) pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- c. Memberi perlindungan hukum terhadap konsumen (Jama'ah umrah) dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- d. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa, dan;
- e. Memadukan peyelenggaraan pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum dengan bidang-bidang lain.⁴⁹

Berdasarkan tujuan-tujuan tersebut, maka sangat beralasan bila pemerintah (negara) melahirkan berbagai regulasi guna memenuhi dan mewujudkan fungsi-fungsi hukum, dan hukum akan benar-benar bermanfaat sebagai sarana perubahan sekaligus pengendali sosial.

Berbagai regulasi yang mengatur tentang pelaksanaan umrah, secara substansi adalah guna melindungi berbagai pihak, yang pada hakikatnya adalah implementasi lebih jauh atas amanat hukum perlindungan konsumen, sebagaimana bunyi Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya ditulis: UUPK 1999), yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- d. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- e. Hak atas informasi yang enar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

⁴⁹ *Ibid*

- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan-perundang-undang lainnya.⁵⁰

Pengaturan oleh UUPK 1999, tidak sebatas hak-hak konsumen, tetapi menyangkut hak dan kewajiban pelaku usaha (dalam hal ini biro perjalanan umrah dan/ atau dalam hal ini Kementerian Agama selaku Penyelenggara haji) sebagaimana bunyi Pasal 6 dan 7; Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sebagaimana bunyi Pasal 8, dan tanggungjawab pelaku usaha yang tercantum pada ketentuan Pasal 19.

2. Regulasi Umrah sebagai Perlindungan Konsumen

Regulasi Umrah pada dasarnya adalah menjadi bagian kecil (pengaturan khusus) dari regulasi tentang penyelenggaraan ibadah haji (pengaturan umum), yaitu ketentuan UUPIH 2008. Adapun Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah (selanjutnya ditulis: PMA-PIU 2018) lebih bersifat mengatur secara khusus tentang tatakelola administrasi penyelenggaraan umrah di Kementerian Agama.

Pengaturan tersebut, di samping pengaturan lebih lanjut dari ketentuan undang-undang penyelenggaraan ibadah haji, juga mengantisipasi kemungkinan kejadian hal-hal serupa atas banyaknya travel sebagai biro perjalanan umrah yang nakal. Sebab, belakangan banyak menunjukkan indikasi bisnis umrah dilakukan dengan cara yang bertentangan dengan syariah, misalnya penjualan dengan skema ponzi, penggunaan dana talangan yang berpotensi menjerat calon jemaah umrah.

PMA-PIU 2018 sebagai pengganti PMA Nomor 18 Tahun 2015, antara lain mengatur keharusan diterapkannya prinsip-prinsip syariah dalam asas penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. PMA-PIU 2018 mengatur rinci tentang:

⁵⁰ Lihat Pasal 4 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- a. Mekanisme penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, yaitu Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dapat dilakukan oleh pemerintah (menteri Agama) dan/atau PPIU (Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah) yang dilaksanakan oleh biro perjalanan wisata dengan memiliki izin operasional. Adapun izin menjadi perusahaan PPIU hanya diberikan kepada biro perjalanan wisata yang memiliki kesehatan manajemen dan finansial, serta tidak pernah tersangkut kasus hukum terkait umrah, taat pajak, dan tersertifikasi.
- b. Pembiayaan ibadah Umrah, yang secara berkala PPIU akan diakreditasi oleh lembaga yang ditunjuk Kemenag, dan juga tentang patokan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPIU) atau harga referensi disertai standar pelayanan minimum (SPM).
- c. Mekanisme Pendaftaran dan Pembatalan Umrah
- d. Pelayanan bimbingan ibadah umrah, transportasi Jamaah, akomodasi dan konsumsi, kesehatan Jamaah, perlindungan Jamaah dan petugas umrah; dan administrasi dan dokumentasi umrah.
- e. Mekanisme penanganan pengaduan jama'ah umrah
- f. Pengawasan dan pengendalian
- g. Pembinaan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah
- h. Akreditasi pada Setiap PPIU
- i. Tatacara penerapan sanksi administratif.⁵¹

Melalui sistem yang terpusat, sebagaimana diatur PMA-PIU 2018 ini, Kemenag optimis dapat lebih efektif dalam mengawasi PPIU serta pihak Kanwil Kemenag Provinsi dan Kankemenag Kabupaten/Kota lebih dilibatkan sejak proses perizinan hingga pengawasan PPIU. Artinya dengan regulasi ini, diharapkan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah akan semakin baik dan jemaah selaku konsumen semakin terlindungi.

Perlindungan konsumen umrah diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional sebagaimana diatur oleh Pasal 2 UUPK 1999, yaitu:

⁵¹ Lihat Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
 - b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
 - c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spritual;
 - d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa dikonsumsi atau digunakan;
 - e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menanti hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁵²
3. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen Umrah dalam Tata Hukum Indonesia

Pembahasan untuk sampai kepada kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen Umrah, hendaknya terlebih dahulu dipahami kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen secara umum di Indonesia dalam Tata Hukum Indonesia. Hal ini disebabkan Perlindungan Konsumen Umrah merupakan ranting dari perlindungan konsumen secara luas di Indonesia. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen pada akhirnya memiliki titik imbas kepada pelaksanaan terpenuhinya Hak-Hak Konsumen Umrah di Indonesia. Apabila kedudukan konsumen di Indonesia memiliki kedudukan yang kuat dengan melindungi seluruh aspek kepentingan konsumen, maka perlindungan konsumen untuk melaksanakan kepastian hukum yang berhubungan dengan

⁵² Lihat Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

perlindungan hak konsumen Umrah memiliki tempat yang kuat.

M. Shidqon Prabowo menjelaskan bahwa dalam resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tentang perlindungan konsumen, di mana Indonesia sebagai salah satu negara menyetujui (ratifikasi) atas resolusi tersebut, yang secara garis besar mengatur:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanan;
- b. Promosi dan perlindungan dari kepentingan konsumen;
- c. Akses bagi konsumen (untuk mendapatkan) informasi yang benar (sehingga mampu mengambil kepentingan milik barang dan/atau pelayanan jasa) sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi mereka;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya sarana pengganti kerugian yang efektif (terjangkau);
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi itu untuk menyampaikan kesepakatan kepada organisasi itu untuk menyampaikan pendapat pendapatnya dalam proses putusan atas kebijaksanaan yang memberikan dampak atas kepentingan mereka.⁵³

Sekalipun hak-hak konsumen telah diakui secara internasional, melalui organisasi internasional PBB, tidak berarti secara otomatis setiap konsumen mendapatkan perlindungan terutama hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan konsumen. Hal ini disebabkan masih banyak negara yang belum meratifikasi resolusi internasional ke dalam tatanan hukum yang berlaku di negara masing-masing.⁵⁴

Secara historis, kendatipun gerakan perlindungan konsumen sudah lama ada di dunia internasional namun sampai saat ini belum jelas apa yang dimaksud dengan "Hukum Perlindungan Konsumen" sementara disatu sisi dikenal adanya "Hukum Konsumen". Para pakar hukum di Indonesia berbeda tentang dua istilah ini, setidaknya ada dua pendapat yaitu:

- a. Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Konsumen merupakan dua

⁵³ *Ibid*, Hal. 16

⁵⁴ Prasetyo hadi Purwandoko, "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen", Makalah pada Seminar *Perlindungan Konsumen dalam Era Pasar Bebas*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 15 Maret 1997), Hal. 2.

istilah hukum yang berbeda. Hukum konsumen lebih tepat diartikan sebagai rangkaian peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perilaku orang dengan kegiatannya untuk memenuhi kebutuhannya. Tentang hal ini dapat dilihat batasan hukum konsumen yang dirumuskan oleh Mochtar Kusumaatmadja: "Keseluruhan asas-asas dan kaedah-kaedah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup".⁵⁵ Tekanan hukum terletak pada kegiatan dan perilaku ekonomi berdasarkan konteks ini dalam khazanah hukum di Indonesia dikenal tiga perilaku ekonomi yang digolongkan sebagai subyek ekonomi yaitu: (1) BUMN; (2) Koperasi; dan (3) Perusahaan swasta. Dalam konteks hukum konsumen hampir keseluruhan berbicara tentang aturan-aturan yang berhubungan dengan kegiatan ekonomi seperti perjanjian, perizinan, hak cipta, pemegang saham, wanprestasi dan lainnya. Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen lebih menitikberatkan kepada konsumen sebagai subyek hukum yang harus diperhatikan, disebabkan adanya risiko, keamanan dan keselamatan mengkonsumsi barang dan jasa. Disebabkan Hukum Perlindungan Konsumen sangat erat hubungannya dengan perilaku dan kegiatan ekonomi, maka Hukum Perlindungan Konsumen bermuatan aturan-aturan perilaku ekonomi dan kegiatan ekonomi yang bernuansa kepentingan dan keselamatan konsumen.

- b. Hukum Perlindungan Konsumen dengan Hukum Konsumen merupakan dari satu kesatuan. Di dalam Hukum Konsumen terdapat aturan-aturan yang memuat tentang perlindungan konsumen. Berdasarkan pendapat kedua ini, maka Hukum perlindungan. Konsumen pada dasarnya di Indonesia sudah ada sejak diundangkannya hukum yang mengatur ekonomi dan perilaku ekonomi di Indonesia, hanya porsinya memang kurang seimbang. Tentang hal ini dapat dilihat defenisi Hukum Perlindungan Konsumen yang dirumuskan oleh AZ Nasution: "Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bahagian dari Hukum Konsumen

⁵⁵ A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), Hal. 64.

yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁵⁶

Perbedaan yang sangat jelas antara Hukum Konsumen dengan Hukum Perlindungan Konsumen terletak pada sudut keseimbangan antara kepentingan perilaku ekonomi, negara dan konsumen. Hukum Konsumen sangat memperhatikan kepentingan-kepentingan perilaku bisnis dan kepastian hukum melakukan investasi. Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen memberikan keseimbangan antara kepentingan perilaku bisnis dengan konsumen, faktor hukum disini berperan sebagai penjamin etika bisnis yang dilakukan melindungi konsumen.

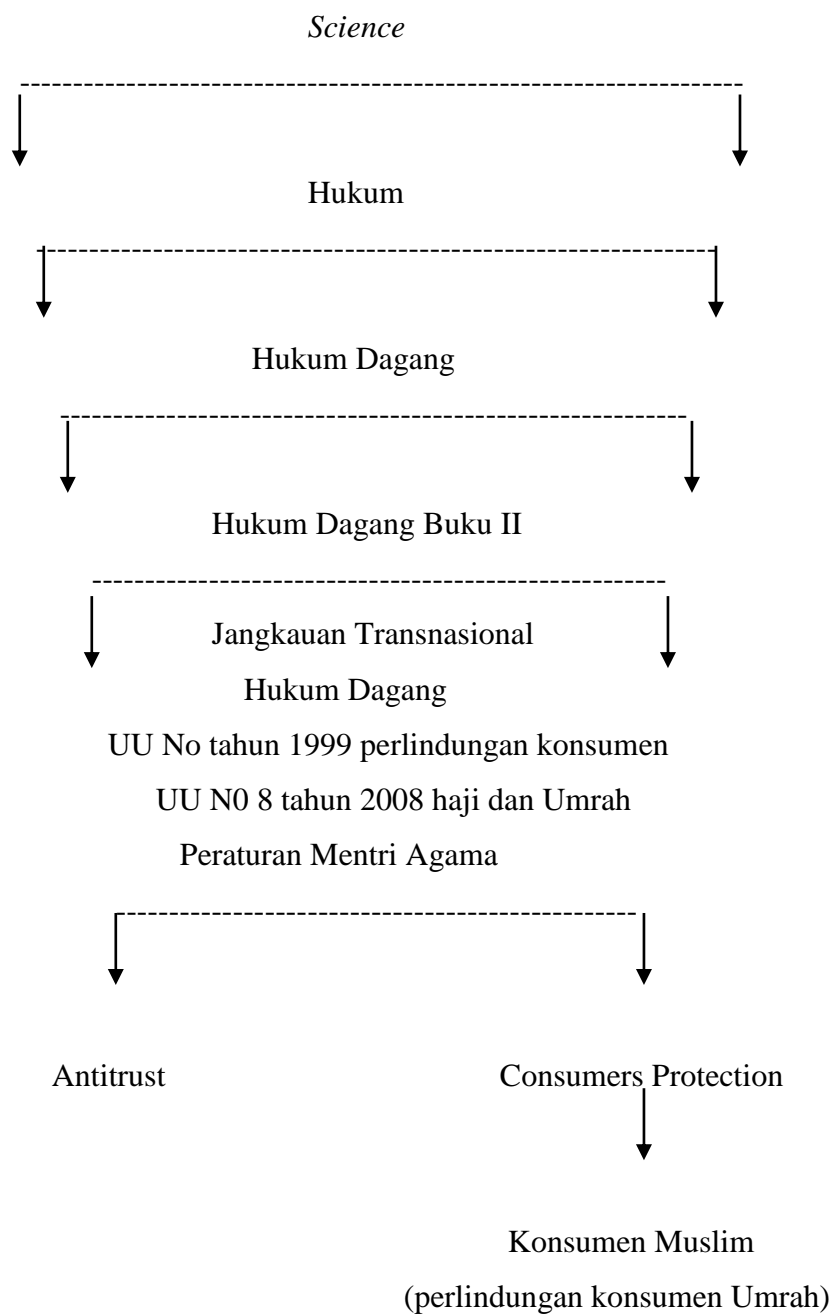
Jika Hukum Perlindungan Konsumen dikembalikan persoalannya pada *science tree* hukum,⁵⁷ maka Hukum Perlindungan Konsumen mempunyai kedudukan yang bercorak *cross sectoral*. Anggapan ini sesuai dengan rumusan konsorsium Ilmu hukum, bahwa Hukum Perlindungan Konsumen digabungkan dengan Hukum Ekonomi (Hukum Dagang). Dengan demikian Hukum Perlindungan Konsumen hanya merupakan rating kecil dari *science tree* atau bagian dari "jangkauan transnasional dari Hukum Dagang". Lebih jelasnya lihat skema dibawah ini.⁵⁸

⁵⁶ *Ibid*, Hal. 65.

⁵⁷ Padmo Wahyono, *Indonesia negara Berdasarkan Atas Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983), Hal. 27.

⁵⁸ Munir Fuady, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek Buku Kedua*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), Hal. 195-197.

Sketsa Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen
dalam *science tree* menurut konsorsium Ilmu Hukum



Dari sketsa di atas dapat dipahami bahwa Hukum Perlindungan

Konsumen di Indonesia sangat luas, aspek perlindungan hukum terdapat pada berbagai hukum yang terkait dalam Tata Hukum di Indonesia. Bahkan Hukum Perlindungan Konsumen berada terdapat pula pohon Hukum dagang (hukum Ekonomi), dan berada pada ranting hukum lainnya seperti Hukum Administrasi, Hukum Perdata, Hukum Pidana dan Hukum acara dan sebagainya.⁵⁹

Dalam Hukum Positif Indonesia sebelum UUPK 1999, tidak ada menyebutkan secara khusus konsumen sebagai subyek hukum, tetapi hal ini dapat ditemukan dalam ketetapan-ketetapan MPR RI tentang Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN), kata "konsumen" dapat ditemukan dalam tiga Tap MPR tahun 1978, Tap MPR 1988, dan Tap MPR 1993.

Tap MPR Nomor IV/MPR/1978, Bab IV (pola umum Pelita III), D (ekonomi) butir 7 (perdagangan, termuat: "Dengan makin sempurnanya sistem perdagangan, maka akan makin meningkat pula pendapatan para produsen, main lancarnya arus barang dan jasa yang akan menguntungkan konsumen.....". Pada Tap MPR Nomor II/MPR/1988, Bab IV (pola umum Pelita V), D (ekonomi) butir 7 (perdagangan), huruf b, "Pembangunan perdagangan ditujukan untuk meningkatkan pendapatan produsen dan sekaligus menjamin kepentingan konsumen....". Adapun pada Tap MPR Nomor II/MPR/1993, Bab IV (Pembangunan lima tahun keenam), F (kebijaksanaan pembangunan lima tahun keenam) Ekonomi butir 4 (perdagangan) huruf a, "...pembangunan perdagangan ditujukan untuk memperlancar arus barang dan jasa dalam rangka menunjang peningkatan produksi dan daya saing, meningkatkan pendapatan produsen terutama hasil pertanian rakyat dan pedagang, melindungi kepentingan konsumen"

Sayangnya apa yang dimaksud dengan menguntungkan, menjamin dan melindungi kepentingan konsumen dalam Tap-tap MPR masih harus dicari penjelasannya. Begitu pula istilah "konsumen" apa kepentingan haknya, dan siapa saja yang dikelompokkan konsumen. Walaupun demikian keinginan memperhatikan konsumen dalam kerangka hukum di Indonesia sudah diawali dan diperhatikan. Hal ini didukung adanya persamaan perhatian antara

⁵⁹ *Ibid*, Hal. 197.

konsumen, produsen dan pedagang, pernyataan ini dapat diperhatikan dengan disejajarkan dalam satu kalimat kepentingan produsen, kepentingan pedagang dan kepentingan konsumen.⁶⁰

Sejak lahirnya UUPK 1999 dalam tata Hukum Indonesia bukan berarti konsumen di Indonesia memiliki perlindungan dari bahaya dan keselamatan mengkonsumsi produk dan jasa. Namun berdasarkan teori yang menyatakan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan satu kesatuan dengan Hukum Konsumen dan hukum lainnya, maka perlindungan konsumen merupakan ranting hukum dari berbagai tatanan hukum di Indonesia, diantaranya Hukum Ekonomi, Hukum Perdata, Hukum Pidana, Hukum Administrasi Negara dan hukum lainnya.

Perlindungan konsumen dapat dinyatakan langsung melalui pasal-pasal dan ayat-ayat atau dapat berupa interpretasi hukum dari pengembangan hukum yang sudah ada. Di samping Hukum Positif, budaya hukum atau yang dikenal dengan hukum tidak tertulis yang berkembang di masyarakat secara sosiologis dapat diberlakukan untuk melindungi kepentingan Hukum Konsumen di Indonesia.

Hukum Positif di Indonesia sejak zaman Hindia Belanda sudah ada beberapa peraturan yang ada kaitannya dengan perlindungan konsumen, yang sebahagiannya masih berlaku berdasarkan aturan peralihan UUD 1945, yaitu:⁶¹

- a. *Reglement Industriële Eendoms*, S. 1912-545, Jo S. 1913 Nomor 214.
- b. *Loodwit Ordonnantie* (Ordonansi timbal karbonat) S. 1931 Nomor 28.
- c. *Hinder Ordonantie* (Ordonansi gangguan, S. 1926-226 Jo S. 1927, 449, Jo. S. 1940-14 dan 450.
- d. *Verpakking Ordonantie* (Ordonansi kemasan) S. 1936-671.
- e. *Ordonantie Op de Stacth Balasting* (Ordonansi pajak sembelih), S. 1936-671.
- f. *Sterkwerkkannde Geneesmiddelen Ordonantie* (Ordonansi obat keras, S.

⁶⁰ AZ Nasution, *Op.Cit*, Hal. 68.

⁶¹ Munir Fuady, *Op.Cit*, Hal. 191-192.

1937-641.

- g. *Bedrijfsglementerings Ordonantie* (Ordonansi penyaluran perusahaan).
- h. *Gevaarlijke Stoffen Ordonantie* (Ordonansi bahan-bahan berbahaya, S. 1949-377).
- i. *Pharmaceutische Stoffen Keurings Ordonantie*, S. 1955-660.

Di samping undang-undang pada zaman Hindia Belanda, pengaturan tentang perlindungan konsumen umrah, saat ini juga didapati pada undang-undang dan peraturan lainnya, diantaranya:

- a. Dalam KUH Perdata
- b. Dalam KUHD
- c. Dalam KUH Pidana tentang pemalsuan, penipuan, merk, persaingan, perlakuan curang dan sebagainya
- d. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1992 tentang Merk Perusahaan dan Perniagaan.
- e. PP Nomor 9 Tahun 1964 tentang Standar Industri.
- f. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan
- g. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian.
- h. Undang-Undang serta peraturan lainnya yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.⁶²
- i. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- j. Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yang kemudian direvisi dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji
- k. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 18 tahun 2015 yang kemudian di revisi dan di gantikan oleh PMA Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah.

Dengan demikian kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen Umrah dalam Tata Hukum Indonesia merupakan ranting dari hukum dan peraturan berupa sub sektoral. Dengan begitu perlindungan hukum secara khusus bagi

⁶²Adapun hukum yang tidak tertulis menurut Munir yang dapat dijadikan pedoman perlindungan konsumen di Indonesia diantaranya: (1) Prinsip kekerabatan yang kuat dalam masyarakat; (2) Prinsip keseimbangan megis, keseimbangan alam; (3) Prinsip tentang pembuatan transaksi; (4) Prinsip fungsi sosial dan sesuatu hak. Lihat Munir Fuady, *Op.Cit*, Hal. 193-195.

orang Islam juga merupakan bahagian atau ranting dari perlindungan hukum di Indonesia. Karena perlindungan hukum dalam mengkonsumsi barang dan jasa sifatnya sangat universal bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pada dasarnya hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam mengkonsumsi barang dan jasa dengan berlandaskan ketentuan syari'at Islam memiliki landasan yuridis yang kuat, terdapat pada:

- a. Landasan filasafat Pancasila pada sila pertama "Ketuhanan yang Maha Esa", sudah merupakan konsumen nasional agama yang ada di Indonesia salah satunya adalah agama Islam. Sila pertama dari Pancasila ini bukan sekedar memuat hak untuk beragama saja, tetapi lebih luas memuat hak untuk melakukan perilaku, budaya sosial yang dilandasi kepada ketentuan agama (Islam), termasuk perilaku mengkonsumsi makanan halal.
- b. Landasan konstitusional terdapat dalam pasal 29 UUD 1945 ayat (1) dan ayat (2)) yaitu: "Negara berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa", selanjutnya dalam penjelasan UUD 1945 pasal 29 ayat (1) menjelaskan ayat ini menyatakan kepercayaan bangsa Indonesia terhadap Tuhan yang Maha Esa. Pasal 29 ayat (2) UUD 1945, "Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadat menurut kepercayaan masing-masing.

Kemerdekaan beragama merupakan hak dasar manusia dan paling asasi di antara hak-hak manusia yang lain, karena kebebasan beragama merupakan kepercayaan dan martabat manusia yang tidak bisa dipaksakan. Kemerdekaan memeluk agama sekaligus mengandung arti kemerdekaan untuk menjalankan syari'at dan aturan-aturan agama, baik berupa aturan yang berhubungan dengan ibadah dan aturan yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Atas dasar ini perlindungan konsumen bagi orang Islam merupakan hal yang mendasar yaitu menjalankan pola konsumsi yang sesuai dengan syari'at Islam.

Kebebasan untuk mengkonsumsi sesuai dengan syari'at Islam (makanan halal) juga didukung dengan pasal 27 ayat (1), "Kesamaan setiap warga negara dalam hukum...", ayat (2) "Tiap-tiap warganegara berhak atas pekerjaan dan poenghidupan yang layak bagi kemanusiaan...", pasal 28 menyatakan "Kebebasan untuk berserikat dan berkumpul" dan pasal 133 ayat

(2) "Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat banyak dikuasai oleh negara", ayat (3) "Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat".

Berdasarkan landasan yuridis, baik Pancasila maupun UUD 1945 orang Islam di Indonesia memiliki hak perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang halal berupa:

- a. Hak untuk menjalankan syari'at Islam sekaligus melakukan ibadah haji dan Umrah. Dengan begitu orang Islam memiliki hak untuk mendapatkan produk halal dengan mudah.
- b. Berdasarkan Pasal 33 dan 34 dalam rangka kesejahteraan sosial dengan pola penguasaan faktor-faktor produksi yang berhubungan dengan hajat orang banyak demikian kemakmuran rakyat, bagi orang Islam mempunyai hak untuk mendapatkan kehidupan yang sejahtera dan makmur dengan adanya jaminan menggunakan dan mengkonsumsi produk yang sehat, aman dan halal.
- c. Berdasarkan Pasal 28 orang Islam di Indonesia memiliki hak untuk berkumpul dan membentuk kelompok, termasuk adanya jaminan untuk membentuk kelompok atau organisasi konsumen muslim yang memperjuangkan produk halal.
- d. Dari pasal-pasal tersebut mengisyaratkan adanya kepastian hukum yang memuat jaminan tersedianya produk halal dan ketentuan-ketentuan produk pangan yang beredar dimasyarakat dan telah mendapatkan sertifikasi halal dari lembaga yang berwenang memberikan audit halal.

B. Perlindungan Konsumen terhadap Jama'ah Umrah di Indonesia dari Sisi Yuridis Formal

1. Hukum Perlindungan Hak-Hak Konsumen Umrah di Indonesia

Jama'ah Umrah dalam perspektif hukum Perlindungan Konsumen dapat di katakan sebagai konsumen yang memiliki hak-hak konsumen yang harus di penuhi oleh produsen atau penyedia jasa dan barang. Sesuai dengan pasal 1 UUPK 1999.

”Setiap Orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam

masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun untuk makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”⁶³

Pengertian yang terdapat dalam UUPK 1999 sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user* atau pengguna terakhir dari barang atau jasa tersebut,⁶⁴ dari pengertian konsumen yang terdapat pada pasal 1 UUPK 1999 terdapat kata ”setiap Orang” adalah subyek hukum yang di sebut sebagai ”konsumen” yang bearti setiap orang yang pemakai barang atau jasa, dalam konteks ini maka jamaah Umrah dapat di katak sebagai konsumen. Kaitannya dengan istilah ”Barang/Jasa” dalam hal perjalanan Umrah sesuai dengan pasal 1 angka 5 lebih kepada penggunaan jasa penyedia perjalanan Umrah oleh penyedia jasa berupa layanan perjalanan Umrah serta fasilitas lainnya dan memiliki prestasi yang dapat dimanfaatkan dan didapatkan oleh konsumen Umrah.

Untuk dapat menjamin Hak-Hak konsumen Umrah di Indonesia dalam sistem hukum Indonesia terdapat dalam UUPK 1999. Hak-hak konsumen Umrah kemudian di atur lebih jauh (khusus) dalam pasal 3, pasal 7 dan pasal 45 UUPK 2008. Secara teknis hak-hak konsumen Umrah di Indonesia diatur dalam PMA-PIU 2018.

Hukum perlindungan bagi jamaah Umrah penting, karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha travel Umrah untuk memenuhi hak-hak konsumen Umrah dan mentaati regulasi perjalanan Umrah yang telah di tetapkan dan hukum memiliki sanksi yang tepat dan tegas terhadap travel perjalan Umrah yang sewenang-wenang yang hanya menguntungkan dari bisnisnya sendiri tanpa meperhatikan kepentingan memenuhi hak konsumennya.

Perlindungan Hukum Bagi konsumen Umrah adalah dengan adanya jaminan terlaksannya hak-hak konsumen Umrah di Indonesia. Secara garis besar seperti halnya konsumen pada umumnya jamaah Umrah hak-hak konsumen di bagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar yaitu:

a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik

⁶³ Lihat Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁴ Abdul Halim Barkatullah “Hak-Hak Konsumen”, (Bandung: Nusa Media, 2010) Hal. 1

kerugian personal, maupun kerugiann harta kekayaan

- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi

Berdasarkan ketentuan pasal 3, pasal; 7 dan pasal 45 UUPIH 2008 sebagaimana halnya jamaah haji, maka jamaah Umrah juga memiliki hak antara lain:

- a. Mendapatkan pembinaan manasik haji, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan pelaksanaan Umrah
- b. Mendapatkan pelayanan Akomodasi, konsumsi, transfortasi dan pelayanan kesehatan
- c. Mendaptakan perlindungan sebagai warganegara selama menuanikan ibadah Umrah di tanah suci
- d. Hak mendapatkan kenyamanan trasportasi dan pemondokan selama di tanah suci Arab Saudi dan saat kepulangan ketanah air
- e. Hak untuk di berangkatkan dan memulangkan jamaah Umrah sesuai dengan masa visa Umrah di Arab Saudi dan Ketentuan peraturan dengan masa berlaku
- f. Hak mendapatkan pelayanan sesuai dengan perjanjian tertulis yang di sepakati antara penyelenggara dan jamaah.⁶⁵

Dalam pasal 14 PMA-PIU 2018, jama'ah Umrah diberikan Hak, dan ini menjadi kewajiban travel atau penyelenggara perjalanan Umrah untuk melakukan bimbingan manasik sebelum keberangkatan, dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi. Bunyi Pasal 14 PMA-PIU 2018, bimbingan Umrah meliputi antara lain:

- a. Meliputi materi bimbingan manasik dan perjalan Umrah.
- b. Bimbingan sebelum pemberangkatan sekuangnya di berikan minimal 1 kali pertemuan
- c. Bimbingan di berikan dalam bentuk teori dan praktek
- d. PPIU wajib memberikan buku paket atau buku pedoman materi bimbingan manasik dan perjalanan Umrah

⁶⁵ Lihat Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

- e. Pembimbing ibadah Umrah di angkat oleh pimpinan PPIU dan telah melaksanakan ibadah Umrah/ haji
- f. Materi bimbingan mnasik dan perjalann Umrah berpedoman pada bimbingan yang di terbitkan oleh kementrian Agama RI.⁶⁶

Pelayanan Transfortasi yang merupakan bagian yang sangat urgen dalam perjalan Umrah, bahkan menjadi komponen pembiyaan yang di perhitungan dengan cermat oleh PPIU, hak konsumen Umrah terhadap transfortasi Umrah tertuang dalam pasal 15 PMA-PIU 2018 dan sebagaimana sudah terdapat pula pada PMA-PIU 2015. Hak konsumen yang harus di penuhi terhadap pelayanan Transfortasi antara lain:

- a. Pelayanan Transfortasi di lakukan oleh PPIU meliputi pelayanan pemberangkatan ked an dari Arab Saudi
- b. Pemberangkatan ke dan ke-Arab Saudi di laksanakan oleh PPIU sesuai dengan Jadwal yang terterah dalam perjanjian yang telah di sepaki dengan calon jama'ah
- c. Jadwal pemberangkatan Ked an Dari Arab Saudi di buktikan dengan tiket pesawat
- d. Transfortasi meliputi tarsfotasi udara dengan Pesawat dan Transfortasi Darat
- e. Transfortasi Udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia paling Banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penetbangan
- f. PPIU Wajib menyediakan tempat yang layak dan nyaman bagi jamaah selama berada di bandara
- g. PPIU wajib memfasilitasi jamaah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang
- h. Transfortasi darat selama di Arab Saudi wajib menggunakan kendaraan yang layak dan nyaman
- i. Transfortasi Darat yang di gunakan memenuhi standard kelaykan dan kenyamanan:
 - 1) Usia Bus minimal 5 tahun

⁶⁶ Lihat Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

- 2) Kapasitas bus paling banyak 50 (limapuluh) seat/bus
- 3) Bus memiliki Air condition. Sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, bagasi yang terletak di bawa, ban cadangan atau ban anti bocor, Kotak pertolongan pertama, teolet, kulkas seluruhnya dalam kondisi baik dan berfungsi.
- 4) PPIU wajib menyediakan sarana Transfortasi bagi jamaah yang aman, layak dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang di sepakiti.⁶⁷

Akomodasi dan komsumsi seringkali di keluhkan oleh jamaah Umrah yang di dapat tidak sesuai dengan hak-haknya sebagai jamaah Umrah. Layanan Akomodasi dan komsumsi yang kurang layak di dapat oleh jamaah biasanya untuk menekan biaya Umrah murah yang di tawarkan oleh Biro perjalanan haji. Dalam PMA-PIU 2018, Hak-hak jamaah Umrah di sebutkan antara lain:

- a. Jamaah berhak mendapatkan layanan akomadasi dan konsumsi yang wajib di penuhi oleh PPIU selama jamaah berada di Arab Saudi.
- b. Jamaah berhak mendapatkan Akomodasi yang di sediakan oleh PPIU sebelum keberangkatan ke Arab Saudi.
- c. PPIU wajib menyediakan akomadasi dengan penempatan paling jauh 1000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Mekkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madina pada hotel paling rendah bintang 3 (tiga)
- d. Dalam hal jamaah di tempatkan lebih 1000 (seribu) meter dari masjidil Haram di Mekkah, PPIU wajib menyediakan trasportasi selama 24 (dua puluh empat) jam.
- e. Akomodasi penginapan pada setiap kamar di isi paling banyak 4 orang.
- f. Pelayanan komsumsi di berikan oleh PPIU di berikan sebelum berangkat dalam perjalann dan selama di Arab Saudi.
- g. Komsumsi selama di Arab Saudi harus memenuhi syarat:
 - 1) Pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan sebanyak 3 (tiga) kali sehari.

⁶⁷ Lihat Pasal 15 Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

- 2) Beberapa pihan menuh termasuk menuh masakan Indonesia.
- 3) Segala bentuk konsumsi yang di sajikan harus memenuhi standard konsumsi yang di sajikan harus memenuhi standard higienitas dan kesehatan.
- 4) Konsumsi sebelum. Dalam perjalanan atau di bandara di berikan dalam kemasan boks.⁶⁸

Komponen hak konsumen Umrah yang termasuk sangat mendasar adanya jaminan pelayanan kesehatan. Mengingat jamaah Umrah terdapat pariatif usia ada yang mudah dan ada yang lebih tua. Belum lagi jamah Umrah terkadang memiliki riwayat penyakit atau dalam kondisi perawatan. Atas dasar inilah maka sala satu hak konsumen jamaah Umrah adalah jaminan untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Berdasarkan Pasal 17 PMA-PIU 2018, hak konsumen yang harus dipenuhi oleh PPIU antara lain:

- a. PPIU wajib memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kesehatan bagi jamaah sebelum pemberangkatan ked an dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- b. PPIU berkewajiban menyediakan tenaga kesehatan.
- c. Jamaah berhak mendapatkan pemeriksaan lebih awal sebelum pemberangkatan Umrah.
- d. Jamaah memiliki hak pengurusan kesehatan apabila dalam perjalanan mengalami sakit.
- e. Pengurusan jamaah apabila jamaah meninggal
- f. Jamaah Umrah berhak mendapatkan bimbingan kesehatan yang di berikan sebelum pemberangkatan ke Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- g. PPIU wajib memastikan jamaah telah mendapatkan vaksinasi menginitis dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. PPIU bertanggung jawab terhadap perawatan dan pemulangan jamaah yang dirawat unap di Arab Saudi dan Neagara Transit.⁶⁹

Dalam pasal 4 UUPK 1999 jamaah Umrah lebih detail memiliki hak-

⁶⁸ Lihat Pasal 15 Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

⁶⁹ Lihat Pasal 15 Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau/ jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.⁷⁰

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 UUPK 1999 lebih luas dari hak-hak jamaah Umrah yang terdapat dalam UUPIH 2008. Memperhatikan hak-hak tersebut maka jama'ah Umrah di Indonesia memiliki hak konsumen antara lain:⁷¹

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan
- b. Hak untuk memperoleh informasi
- c. Hak untuk memilih
- d. Hak untuk didengar
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
- f. Hak untuk memperoleh ganti rugi
- g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan
- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Di samping pasal 4 UUPK 1999, dalam pasal 7 UUPK 1999 mengatur

⁷⁰ Lihat Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷¹Ahmadi Miru dan Sutarman Yoda “ Hukum Perlindungan Konsumen” (Jakarta: PT Grafindo Persada;2011) Hal. 11

kewajiban pelaku usaha. Hak Konsumen Umrah dan kewajiban pengusaha travel Umrah (PPIU) merupakan antinomy dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat di lihat dari hak-hak konsumen Umrah. Selain hak-hak yang di sebutkan dalam UUPK 1999 ada hak untuk di lindungi dari perbuatan curang, manipulasi dan penipuan jamaah Umrah yang di lakukan oleh pengusaha perjalanan Umrah (PPIU) yang dalam hukum di kenal dengan terminology “persaingan curang” (*Unfair Competition*)”.

Dalam Hukum positif Indonesia untuk melindungi Travel Umrah yang nakal atau tidak jujur atau imbas dari persaingan travel Umrah yang tidak sehat (curang) di atur secara khusus pada pasal 382 bis kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Sejak 5 maret 2000 diberlakukan UU Nomor 5 Tahun 1999 tentang Pratik Monopoli serta Persaingan Usaha.⁷²

Berdasarkan pasal 4 UUPK 1999 ada beberapa hak konsumen yang tidak di atur dalam UUPIH 2008, dan tidak terdapat pada PMA-PIU 2015 dan PMA-PIU 2018 di antaranya. Jamaah Umrah memiliki hak untuk memperoleh prestasi berupa:

- a. Hak Konsumen Umrah mendapatkan kemanan
- b. Hak Untuk Mendapatkan Informasi yang benar.
- c. Hak Untuk Didengar.
- d. Hak Untuk Memilih
- e. Hak untuk mendapatkan prodak jasa yang sesuai dengan nilai tukar yang di berikan
- f. Hak untuk Mendapatkan Ganti Rugi.
- g. Hak untuk mendapatkan pendidikan Konsumen.⁷³

Guna menjamin terpenuhinya Hak-Hak konsumen Umrah dalam perspektif hukum, maka adanya pasal-pasal Perlindungan konsumen Umrah di Indonesia tidak hanya secara jelas disebutkan hak-hak konsumen dalam regulasi dalam undang-undang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan PMA

⁷² Celina Tri Siwi Kristiyanti “Hukum Perlindungan Konsumen”, (Jakarta: Sinar Grafika; 2009), Hal. 42

⁷³ Cermati Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bandingkan dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

penyelenggaraan ibadah umrah. Tetapi untuk menjmin hak konsumen Umrah mendapatkan haknya melalui adanya jaminan dari regulator.

C. Penyelesaian, Sanksi dan Ancaman Hukuman (sanksi) terhadap Pelanggaran Konsumen Umrah yang Dilakukan Oleh Travel Perjalanan Umrah yang Bermasalah di Indonesia

1. Perlanggaran Hak Konsumen oleh travel Umrah

Dalam kegiatan perjalanan Umrah di Indonesia tedapat 3 pelaku bisnis, sehingga perjalanan Umrah dapat terselenggara dengan baik, aman dan terlindungi dari malpratik yang telah di atur. Pelaku binis Umrah di Indonesia di antaranya:

- a. Kementrian Agama RI sebagai Regulator
- b. Provider
- c. Travel Umrah

Proses dan mekanisme menjalankan kegiatan usaha Umrah, Undang-undang memberikan sejumlah hak, kewajiban dan larangan. Maksudnya untuk menciptakan sirkulasi perjalanan Umrah dan bisnis perjalanan Umrah sesuai dengan ketentuan regulasi Umrah di Indonesia. Dan menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku bisnis perjalanan Umrah sebagai produsen dan konsumen, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian nasional pada umumnya.⁷⁴

Pelanggaran Hak Konsumen dapat saja terjadi disebabkan oleh kesalahan kebijakan oleh regulator dalam hal ini Ditjen penyelenggara haji dan Umrah, Provider dan Travel Haji. Berdasarkan hasil investigasi kami peneliti di YLKI Jakarta, ternyata laporan pelanggaran hak konsumen tahun 2017 hingga tahun 2018, terutama pelanggaran hak konsumen Umrah haji dan Umrah menempati posisi teratas. Mayoritas aduan berasal dari ex-jamaah Fist Travel, PT Assifa Mandiri, Kafilah rindu Kabah, dan PT Utsmaniyah Hannin Tour total aduan mencapai 22.613 terbanyak Dario Fist Tarvel dengan jumlah aduan 17.557 dan hannin Tour 1821 aduan. YLKI berpendapat Kementrian Agama sebagai regulator yang mengeluarkan izin

⁷⁴Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT Cipta Aditya Bakti: 2014) Hal. 71

dianggap lalai mengawasi dan tidak memiliki regulasi pengawasan yang tepat, dan signifikan terhadap travel-travel nakal di Indonesia.

Hingga saat ini pelanggaran Hak konsumen sebagian besar dilakukan oleh Travel Perjalanan Umrah di Indonesia. Hak-hak Konsumen Umrah yang banyak dilanggar di Indonesia antara lain:

- a. Hak Atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan Jamaah Umrah.
- b. Hak untuk memilih
- c. Hak atas informasi
- d. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen
- e. Hak untuk tidak di perlakukan secara diskriminatif
- f. Hak untuk mendapatkan ganti rugi

Keawajiban travel Umrah sebagai pelaku usaha (produsen) untuk menghindari pelanggaran hak konsumen untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan usaha travel perjalanan Umrah di Indonesia pasal 7 angka 1 UUPK 1999, pasal tentang etika baik merupakan tanggung jawab publik yang diemban oleh pelaku usaha travel Umrah

Pelanggaran Hak konsumen yang dilakukan oleh travel Umrah sebagai produsen dalam UUPK 1999 dikenakan sanksi-sanksi, baik sanksi Administratif, Perdata maupun sanksi Pidana. Bentuk pertanggung jawaban yang dapat dituntut dari produsen atau Travel Umrah atas kelalaian atau pelanggaran hak konsumen Umrah dapat berupa ganti rugi yang diatur dalam pasal 60 UUPK 1999 paling banyak Rp 200.000.000,00, apabila Travel Umrah melanggar:

- a. Kelalaian maka produsen atau travel Umrah wajib membayar ganti rugi kepada jamaah Umrah (pasal 19 ayat (2) dan (3)).
- b. Periklanan yang tidak memenuhi syarat (pasal 25)
- c. Kelalaian memenuhi garansi/ Jaminan yang dijanjikan

Kelalaian dapat saja terjadi dari sistem pengawasan yang tidak efektif yang dilakukan oleh regulator sehingga terjadinya pembiaran travel Umrah melakukan hal-hal yang dapat merugikan Jamaah Umrah. Misalnya saja kasus gagal berangkatnya jamaah Umrah Travel Abu Tour pada tahun 2018, Banyaknya jamaah Abuh tour yang tidak diberangkatkan, walaupun ada uang

tambahan yang di minta kepada jamaah abu tour tetap tidak mampu memberangkatkan.

Kasus Abu Tour ini, oleh anggota ombudsman Republik Indonesia di anggap dan dinilai lalai terhadap pengawasan travel perjalanan Umrah Abu tour, sehingga terjadi gagal berangkatnya jamaah Umrah, namun Menteri Agama RI Lukman Hakim Saifuddin membantah bahwa pihak legulator dalam hal Ini Ditjen perjalanan Haji dan Umrah melakukan kelalaian.⁷⁵ Merujuk dari UUPIH 2008 dan PMA-PIU 2018, kelalaian Perjalanan Umrah yang dapat terjadi oleh pihak regulator antara lain:

- a. Kelalaian pengawasan terhadap Travel Umrah
- b. Kelalaian pemberian Ijin Travel Umrah
- c. Kelalaian pembinaan Travel Umrah
- d. Kelalaian memberikan Pendidikan konsumen Jamaah Umrah
- e. Kelalaian memberikan Informasi sistuasi kemandirian, politik, ekonomi, dan Trasfortasi di Arab Saudi dan sekitarnya
- f. Kelalaian terhadap tidak tersedianya regulasi teknis perjalanan Umrah di Indonesia.
- g. Kelalaian penetapan harga Ongkos Umrah
- h. Kelalaian perlindungan hak-hak konsumen Umrah dan Hak-hak Tarvel Umrah di Indonesia.

Menurut beberapa pengamat perjalanan Haji dan Umrah dari UIN Imam Bonjol DR. Hulwati, M.Hum dan keterangan dari asosiasi Umrah di Indonesia seperti Aspuri, Sapuhi, Amphuri, bahwa pemerintah sebagai regulator telah menjalankan fungsinya dengan baik, hanya keterbatasan regulasi tata kelolah travel Umrah yang di rasa masih sangat kurang. Selama ini travel Umrah berpegangan kepada Peraturan Menteri Agama tahun 2015, sehingga Travel Umrah memiliki tatakelola yang tidak seragam, hal inilah membuka peluang penyalagunaan travel Umrah untuk memperoleh laba dan praktik yang tidak wajar.

Choirul Huda, M.Ag dosen UIN Semarang dan sekaligus aktivis perjalanan Umrah Unisula Semarang menganggap Kemenag sebagai regulator

⁷⁵Anadolu Agency: www.aa.com.tr/id.hea di akases tanggal 20 oktober 2018

kurang cepat memperbaharui sistem tatakelola dan sistem IT di Indonesia, sedangkan jamaah Umrah semakin tahun semakin tidak terkendali. Hal inilah yang menyebabkan kurang terkontrolnya malpraktek yang dilakukan oleh Travel Umrah. Sesuai dengan PMA-PIU 2018, Chairul Huda lebih jauh berpendapat sudah ada perbaikan yang signifikan dan akan lebih baik yaitu perbaikan sistem database yang terintegasi dengan sistem IT Kemenag, sehingga seperti halnya Haji, jamaah Umrah Travel akan terpantau selama 24 jam. Dan untuk melindungi konsumen Umrah mulai tahun 2018 di haruskannya travel Umrah dan jamaah Umrah melakukan perjanjian secara tertulis. Untuk menjalankan fungsi pengawasan yang efektif Travel Umrah harus memiliki sertifikasi sebagai agen perjalanan yang dikeluarkan oleh kementerian Pariwisata dan Badan Akreditasi Independen.

Kelalaian yang dilakukan oleh travel Umrah berdasarkan investigasi dari beberapa asosiasi Umrah di Jakarta dapat terjadi di antaranya:

- a. Kelalaian pengurusan Izin travel karena masih banyak travel Umrah yang tidak berijin tetapi bersandar kepada travel yang sudah berizin. Atau seringkali praktek yang terjadi travel-travel Umrah di Indonesia membuka Agen di daerah bahkan hingga di kecamatan tanpa mengurus perijinan baik kepada Kemenag RI Jakarta maupun kepada pemerintah daerah. Praktek ke-agenan Umrah di daerah menurut Nini Kurniasih salah seorang agen Travel Armina di wilayah Bogor sering dilakukan dengan sistem berantai misalnya pengajian, Majlis T'alim, perorangan,, Multi market marketing, pondok pesantren, Kantor pemerintah dan swasta dengan persyaratan yang sangat Mudah.
- b. Kelalaian pendidikan konsumen. Meski pada PMA-PIU 2015 sudah mengharuskan travel Umrah melakukan pendidikan konsumen Umrah. Pendidikan konsumen Umrah menurut aktivis pengiat Umrah, yang harus dilakukan diantaranya adalah Pendidikan pengetahuan Haji dan Umrah, tata laksana Umrah di tana Suci haji, pengetahuan kesehatan praktis, pengetahuan sistem transportasi dan keamanan dalam perjalanan dan selama di tanah suci, dan pendidikan perlindungan konsumen. Akan tetapi pendidikan Umrah tidak semua dilakukan oleh Travel Umrah di Indonesia

dan seringkali travel Umrah hanya melakukan pendidikan sebatas manasik Umrah. Chairul Huda mengatakan kurangnya pendidikan bagi konsumen Umrah lebih kepada terbatasnya dana untuk membiayai pendidikan konsumen Umrah. Karena apabila dana pendidikan dibebankan terlalu tinggi, maka biaya Umrah akan semakin mahal sementara persaingan travel Umrah lebih menawarkan kepada harga yang murah.

- c. Kelalaian terhadap harga hitung biaya Umrah, DR. Hulwati, M.Hum pakar Ekonomi Islam UIN Imam Bonjol Padang kelalaian kesalahan menghitung komponen biaya Umrah merupakan asal muasal gagal berangkatnya jamaah Umrah ke tanah suci. Setiap tahunnya Kementerian Agama RI Jakarta yang diwakili oleh Ditjen perjalanan Haji dan Umrah mengeluarkan biaya Umrah yang sudah di kalkulasikan dengan biaya transportasi, biaya konsumsi selama di tanah suci dan pemulangan ke Indonesia, biaya akomodasi, biaya kesehatan, biaya manasik Umrah, dan biaya lainnya. Kesalahan hitung dapat terjadi ketika paket Umrah di lunasi dengan pagu 12 bulan atau bahkan lebih, travel Umrah harus memprediksi biaya untuk perjalan Umrah tahun depan. Ketidaktepatan perhitungan ini kurangnya biaya Umrah dan terkadang beberapa travel Umrah di Indonesia melakukan meminta kepada jamaah Umrah untuk menambah biaya Umrah. Tetapi tidak sedikit kesalahan hitung biaya ini berakibat gagalnya jamaah Umrah untuk berangkat ketanah suci.
- d. Kelalaian pemberangkatan Jama'ah Umrah, atau gagal berangkat Umrah ke tanah suci Saudi Arabia. Kasus gagal berangkat jamaah Umrah tidak sekedar kelalaian tetapi multi kompleks misalnya yang dilakukan oleh Abu Tour, Hannin Tour dan Fist Travel gagal berangkatnya jamaah Umrah terindikasi sudah masuk ranah penipuan. Hannin Tour dan Fist Travel tahun 2017 dengan kasus pidanya telah diputus di beberapa Pengadilan Negeri daerah, dan pemilik Travel sedang menjalankan putusan sanksi pidanya berupa kurungan di Sukamiskin Bandung Jawa Barat.
- e. Kelalaian melakukan kontrak perjanjian dengan Jama'ah Umrah.
- f. Kelalaian mengurus Asuransi untuk Jamaah Umrah dan asset Travel

Umrah.

- g. Kelalaian keamanan dari terjadinya korban kejahatan bagi jamaah Umrah baik di tanah Air Indonesia, dalam perjalanan dan selama di Tanah suci Mekkah.

3. Upaya Hukum dan Ganti Rugi Jamaah Umrah

Kelalaian atau malpraktik yang dilakukan oleh travel Umrah dapat berakibat kerugian yang dialami oleh jamaah Umrah sebagai konsumen. Kerugian tidak hanya dialami oleh jamaah Umrah saja, tetapi dapat berdampak luas pada skala nasional, regional bahkan Internasional. Misalnya saja gagal berangkatnya Jamaah Haji Umrah oleh Fist Travel sebanyak 5700 jamaah terjadi pada berbagai kota di Indonesia di antaranya Jakarta, Jawa, Kalimantan, Sumatera dan Sulawesi. Dampak Internasionalnya dialami oleh biro perjalanan (termasuk: maskapai penerbangan), Biro Akomodasi, dan Hotel yang berada di Mekkah sekitarnya yang telah melakukan kerjasama dengan fist Travel.

Menurut DR. Miswardi, SH., M.Hum pakar hukum IAIN Bukit Tinggi Padang dalam wawacaranya menyampaikan Subyek Korban kelalaian dan kejahatan Travel Umrah terdiri dari (1) jamaah Umrah, (2) personalia biro Perjalanan dan Agen Perjalanan yakni para Anggota Direksi, Anggota Komisaris, Pegawai Biro perjalanan, pemegang Saham. (3) pihak ketiga yakni Orang atau korporasi.

Tanggung jawab kelalaian (*negligence*) yang merugikan konsumen yang disebabkan oleh kesalahan subyektivitas perilaku produsen⁷⁶ dalam hal ini Travel Umrah, yang melahirkan kerugian konsumen⁷⁷ merupakan faktor adanya hak konsumen Umrah untuk mengajukan gugatan ganti rugi oleh Travel Umrah.⁷⁸ Apabila memenuhi: Merugikan Jamaah Umrah dengan tidak adanya perilaku kehati-hatian dari Travel Umrah, Dapat dibuktikan bahwa

⁷⁶Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), Hal. 46.

⁷⁷Sesuai dengan teori hukum Negligence “the Failure to exercise the standard of care that reasonably prudent person would have exercised in a similar situation” lihat Bryan A.Garner, *Black’s Law Dictionary* (St Paul, Minnesota: west publishing 2004) Eight Edition, Hal. 1062

⁷⁸Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Pressada, 2004) Hal.

kelalain merupakan kesengajaan travel Umrah dan bukan karena disebabkan oleh faktor di luar kemampuan travel Umrah.

Kerugian yang di alami oleh konsumen merupakan yang di sebabkan oleh perilaku produsen atau travel Umrah yang nyata. (*proximate cause*).⁷⁹ Sesuai dengan pasal 19 UUPK 1999 travel Umrah memiliki tanggung jawab sebagai pelaku usaha terhadap kelalain usaha travelnya. Yaitu berupa:

- a. Pelaku usaha travel Umrah bertanggung jawab dan memeberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat tidak terlaksananya jasa, kelalaian.
- b. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang, jasa yang sejenis atau setara nilainya atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian Ganti rugi sebagaimana di maksud ayat (1) dan Ayat (2) pasal 19 tidak mengharuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih jelas mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahannya tersebut merupakan konsumen

Berdasarkan Pasal 26 UUPK 1999, maka Travel Umrah sebagai perusahaan jasa perjalan wajib memberikan dan memenuhi jaminan atau garansi yang disepakati dan atau yang diperjanjikan. Atas perjanjian inilah konsumen dapat menggugat jaminan garansi yang dijanjikan pelaku usaha Travel Umrah. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama perjanjian garansi antara Travel Umrah dan Konsumen Jamaah Umrah baru diatur dalam PMA-PIU 2018. Kelemahan tiada perjanjian sebelum PMA-PIU 2018 atau tepatnya ketika PMA-PIU 2015 inilah menjadikan posisi jamaah Umrah di Indonesia lemah terhadap perlindungan konsumen.

Kerugian-kerugian konsumen Umrah yang terjadi sebelum tahun 2018 tidak tertuang dalam kontak perjanjian sehingga tidak memunculkan klausul

pembuktian kerugian konsumen Umrah. Karena tidak ada unsur kontrak yang tidak dipenuhi atau belum dipenuhi oleh Travel Umrah. Gugatan ganti rugi konsumen Umrah menurut Chairol Huda pada posisi ini menjadi tidak jelas apa saja yang dituntut oleh konsumen, pada akhirnya konsumen hanya bisa menuntut kerugian gagal berangkat atau pengembalian uang jasa perjalanan Umrah. Chairol Huda aktivis travel Umrah Unisula lebih jauh menjelaskan banyak hal yang harus disepakati antara Jamaah Umrah dengan pelaku usaha Travel Umrah. Di antaranya perjanjian ketetapan perjalanan Umrah, perjanjian penundaan perjalanan Umrah karena sesuatu hal, kesepakatan harga perjalanan dengan kurun waktu tertentu, perjanjian penambahan biaya perjalanan Umrah karena perubahan kurt mata uang dan naiknya komoditas atau ongkos transfortasi. Perjanjian Transfortasi yang dipakai, perjanjian akomodasi, perjanjian kewananan. Perjanjian kesehatan, perjanjian pemondokan dan perjanjian jasa lainnya.

DR. Rabith Madah Khulaili Harsya, SHI, SH., MHI, MH pengacara dari asosiasi pengacara GP Anshor Nahdlatul Ulama Wilayah Jawa Tengah, apabila tidak ada hubungan kontrak antar penyedia jasa Travel Umrah dengan konsumen jamaah Umrah, kerugian jamaah Umrah harus diselesaikan dengan saluran lain, yaitu dengan menemukan fakta-fakta suatu perbuatan melawan hukum (tort). Dengan fakta ini maka kerugian jamaah Umrah disebabkan oleh perbuatan wanpretasi ataupun perbuatan melawan hukum.

Apabila kerugian konsumen ada hubungannya dengan kontraktual antara travel Umrah dan konsumen Umrah, baik dalam bentuk sederhana maupun dalam bentuk lainnya, maka gugatan jamaah Umrah dapat dengan mudah diajukan, karena secara jelas travel Umrah sebagai produsen lalai memenuhi jasa perjalanan Umrah sesuai dengan kontrak yang di buat. Namun perbuatan melawan hukum yang diakibatkan oleh kelalaian tidak di jalankannya kontrak oleh travel Umrah, maka kontrak harus memenuhi syarat-syarat minimal dari kontrak dalam peraturan perundang-undangan pasal 1320 KUH Perdata.

Misalnya apakah jasa perjalanan Umrah ada kesepakatan nilai pembayaran, maka fakta-fakta kesepakatan dapat dibuktikan oleh konsumen

Umrah dengan menunjukkan faktur atau kwitansi pelunasan pembayaran jasa perjalanan Umrah, dan pembuktian jasa apa saja yang telah di laksanakan oleh travel Umrah kepada konsumen. Sebaliknya Travel Umrah sebagai pelaku usaha dapat membuktikan alasannya tidak terlaksananya jasa perjalanan Umrah atau jasa apasaja yang telah terpenuhi. Kesulitan pembuktian dapat terjadi apabila kontrak tidak jelas disebutkan apa saja yang diperoleh konsumen Umrah dan apa saja yang menjadi tanggung jawab Travel Umrah.

DR Rabith mengatakan kalau hal ini terjadi maka ketentuan Undang-Undang yang berhubungan dengan kontrak yang berlaku baik Undang-Undang perdata maupun UUPK 1999. Sengketa konsumen jamaah Umrah dapat terjadi :

- a. Pelaku usaha perjalanan Umrah (travel), tidak melaksanakan ketentuan hukumnya sesuai dengan regulasi Umrah di Indonesia yaitu ketentuan UUPIH 2008, regulasi PMA-PIU 2015 yang diperbaharui PMA-PIU 2018, dan regulasi lainnya. Sengketa ini dapat disebut sengketa Umrah yang bersumber dari hukum.
- b. Pelaku usaha perjalanan Umrah dan konsumen Umrah (jama'ah) tidak mentaati isi perjanjian. (buku 3 hal 127)

Dalam UUPK 1999 penyelesaian sengketa yang merugikan konsumen Umrah termuat dalam Pasal 45, 46,47,48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58. Pada Pasal 45 dibunyikan:

- a. Ayat (1), Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa anantara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- b. Ayat (2), Penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- c. Ayat (3), Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan sebagaimana di maksud pada ayat (2) tidak enghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana dalam undang-undang.
- d. Ayat (4) Apabila telah upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar

pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat di tempuh apabila upaya tersebut di nyatakan tidak berhasil oleh salah satu oleh para pihak yang bersengketa.⁸⁰

Dari penegasan bunyi Pasal 45 UUPK 1999, sengketa konsumen bersifat perdata, sesuai dengan asas penyelesaian sengketa perdata para pihak memiliki etiket baik untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen Umrah dengan pihak Travel. Pasal (2) penyelesaian sengketa jamaah Umrah sebagai konsumen dengan Travel Umrah sebagai produsen jasa perjalanan Umrah tidak menutup kemungkinan menyelesaikan sengketa atau perselisihan konsumen dengan jalan atau di usahakan perdamaian pada setiap tahapnya.

Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian antara jamaah Umrah dan Travel Perjalanan Umrah atau pihak lain tidak melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan tidak bertentangan dengan undang-undang di Indonesia. Mengacu pada Pasal 45 di atas, maka Konsumen Umrah dapat menyelesaikan sengketa dengan 3 (tiga) cara yaitu:

- a. Penyelesaian damai antara konsumen dengan penyedia jasa travel Umrah.
- b. Menyelesaikan sengketa di luar pengadilan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen Umrah dan produsen jasa Umrah (Travel)
- c. Melalui peradilan yang ada di lingkungan peradilan umum.

Upaya penyelesaian tersebut, ternyata permasalahannya, lembaga mana yang ditunjuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen, yang dapat dianulir oleh pengadilan Umum apa melalui Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau dapat pula melalui Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI).

DR. Rabith mengatakan lembaga arbitase, lembaga konsumen baik syari'ah maupun umum dapat dijadikan sebagai lembaga yang ditunjuk konsumen dan produsen untuk menyelesaikan sengketa konsumen Umrah. berbeda dengan DR Rabith, Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo (Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, menjelaskan dalam bukunya “Hukum Perlindungan Konsumen”, PT RajaGrafindo Persada: Jakarta; 2011 hal 256) pasal 45 ayat

⁸⁰ Lihat Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(1) dan penjelasannya, bahwa sengketa konsumen harus melalui dan menjadi wewenang Badan Penyelesaian sengketa Konsumen dan apabila sengketa berhubungan dengan transaksi syaria'ah atau bernuansa ibada seperti Umrah maka BPSK harus menyelesaikan sengketa berdasarkan prinsip-prinsip syaria'ah. akan tetapi penyelesaian perdamaian di luar pengadilan atau melalui lembaga lain masih tetap berlaku.

Konsumen berdasarkan pasal 45 ayat (4) memungkinkan untuk mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan walaupun sudah ada upaya di luar pengadilan. upaya penyelesaian melalui pengadilan dapat diajukan apabila penyelesaian di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak.

Bagaimana prosedur jamaah Umrah mengajukan gugatan, berdasarkan UUPK 1999 pasal 45 ayat (1) setiap konsumen (konsumen Umrah) yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha jasa perjalanan Umrah atau travel Umrah melalui pengadilan Umum.

Ada empat kelompok yang dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran hak konsumen Umrah yang dilakukan oleh Travel Umrah sebagai produsen yaitu:

- a. Seorang konsumen Jamaah Umrah atau ahli waris yang mewakilinya.
- b. Sekelompok konsumen atau Jamaah Umrah yang memiliki kepentingan yang sama.
- c. Lembaga perlindungan Konsumen Swadaya masyarakat yang dalam AD/ART menyebutkan lembaga tersebut diperuntukan untuk kepentingan perlindungan konsumen.
- d. Pemerintah atau Instansi terkait dalam hal ini Kemenag RI yang jika jasa yang diperoleh jamaah Umrah di Indonesia merugikan bersifat materi dan korban yang tidak sedikit.

3. Sanksi Administrasi dan Pidana

Pelanggaran hak konsumen Umrah yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa perjalanan Umrah di Indonesia dapat dikenakan sanksi apabila terbukti, berupa sanksi Administrasi dan sanksi pidana, hal ini sesuai dengan bunyi

Pasal 60 UUPK 1999, yaitu:

- a. Ayat (1), Badan Penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi Administrasi terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal ayat (2) dan ayat (3) pasal 20, pasal 25 dan pasal 26.
- b. Ayat (2), Sanksi Administrasi berupa penetapan ganti rugi paling banyak RP 200.000.000,00 (Dua Ratus Juta Rupiah)
- c. Ayat (3), Tata cara penetapan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan ini.⁸¹

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen Umrah di BPSK sangat mudah di tempuh oleh konsumen Umrah, yaitu konsumen atau jamaah Umrah yang merasa hak-haknya dilanggar atau bersengketa dengan travel Umrah sebagai produsen jasa dapat datang langsung ke BPSK Propensi.

Konsumen Umrah cukup menyediakan surat permohonan, dokumen pendukung, mengisi formulir pengaduan, dan mengundang pihak-pihak yang bersengketa. Pengaduan dapat dilakukan oleh individual atau bersama-sama dengan jamaah lainnya yang merasa dirugikan oleh pemberi jasa Umrah.

Kemudian BPSK akan mengundang pihak konsumen jamaah Umrah dan pihak lain sebagai produsen jasa Umrah untuk hadir dalam pra peradilan. BPSK sesuai kewengannya akan memeriksa dokumen dan kebenaran laporan dan keterangan-keterangan kedua belah pihak yang bersengketa.

BPSK pada pertemuan awal akan melakukan upaya damai sengketa antara jamaah Umrah dan pihak produsen Umrah (travel Umrah). Apabila jalan damai tidak dapat ditempuh oleh BPSK, berdasarkan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomer 350/MPP/Kep/12/2001 ada 3 cara alternatif penyelesaian.

- a. Konsolidasi, merupakan proses penyelesaian sengketa jamaah Umrah dengan produsen jasa perjalanan Umrah di luar pengadilan dengan melalui BPSK, pihak berengketa melakukan penyelesaiannya sendiri dan pihak BPSK sebagai konsiliator pasif menunggu keputusan kesepakatan penyelesaian para pihak.

⁸¹ Lihat Pasal 60 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- b. Mediasi, sengketa antara jamaah Umrah atau pihak lain yang mewakili dengan proses penyelesaian di luar pengadilan dengan dan patuh dengan peraturan BPSK. Penyelesaian diserahkan kepada para pihak BPSK hanya sebagai penasehat dan didampingi oleh para hakim yang ditunjuk sebagai mediator.
- c. Arbitrase, proses penyelesaian di luar pengadilan dengan perantara BPSK merupakan penyelesaian yang oleh para pihak diserahkan sepenuhnya penyelesaiannya kepada BPSK. Penyelesaian dengan badan Arbitrasi atau majelis yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa Umrah bersikap aktif dalam mendamaikan para pihak yang bersengketa. Keputusan merupakan wewenang penuh badan yang dibentuk oleh BPSK.

Penyelesaian sengketa Umrah perlu dibuat perjanjian tertulis yang di tandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, dan diperkuat oleh keputusan BPSK (buku 1 hal 88). Penyelesaian sengketa selambat-lambatnya 21 hari sejak permohonan diputuskan dan diterima. Apabila sala satu pihak atau kedua pihak bersengketa tidak puas denga keputusan Arbitrasi, maka dapat menuntut penyelesaian di pengadilan umum. Para pihak memiliki waktu 14 hari kerja untuk mengajukan tuntutan di Pengadilan Umum sejak putusan arbitrase diterima.

Berdasar Pasal 60 UUPK 1999, Badan penyelesaian sengketa konsumen memiliki wewenang menjatuhkan sanksi Adminstratif terhadap pelaku usaha yang melanggar. Pada Pasal 19 dibunyikan:

- a. Ayat (1), Pelaku Usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan.
- b. Ayat (2), Ganti Rugi sebagaimana di maksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau pergantian barang / atau jasa yang sejenisnya atau setara nilainya. Atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Ayat (3), Pemberian Ganti Rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7

hari (tujuh) hari setelah tanggal Transaksi.

- d. Ayat (4), Pemberian ganti Rugi sebagaimana di maksud pada ayat (1) dan pidana berdasarkan pembuktian lebih jelas mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ayat (5), Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁸²

Pasal 20, dibunyikan: “Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang di produksi dan segala akibat yang di timbulkan oleh iklan tersebut”. Pada Pasal 22, dibunyikan: “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsure kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana di maksud dalam pasal 19 ayat (4) pasal 20 dan pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”. Adapun Pada Pasal 26 dibunyikan: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang di sepakati dan/atau yang di perjanjikan”.⁸³

Berdasarkan Pasal 60. berarti jika penyedia jasa Umrah lalai untuk memenuhi tanggung jawabnya jasa perjalan Umrah, pelaku usaha berdasarkan keputusan BPSK bsa dijatuhkan sanksi maksimal Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Sanksi pidana menurut pasal 61 kemungkinan dapat di lakukan: "penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha/ atau pengurusnya". Pada Pasal 61 UUPK dibunyikan: “Pertanggung jawaban pidana dapat dikenakan kepada pengurus penyedia jasa Umrah tetapi juga dapat dikenakan kepada perusahaan”. Bentuk pidana yang dapat dikenakan sebagaimana diatur dalam Pasal 62 yaitu:

- a. Ayat (1), Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana di maksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2) pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, hurub b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (tahun) atau pidana denda paling

⁸² Lihat Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸³ Lihat Pasal 19, 20, 21, 22 dan 26 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

banyak Rp 2.000.000.000,00 (Dua milyar Rupiah).

- b. Ayat (2), Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana di maksud dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, dan pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f di pidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidan denda paling banyak Rp 500.000,00 (Limaratus ribu Rupiah)
- c. Ayat (3), Terhadap pelanggaran yang menyebabkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian berlaku ketentuan pidana yang belaku.⁸⁴

Ahmadi mira dan Sutarman Yodo berpendapat ketentuan pasal 62 UUPK 1999 diberlakukan dua ketentuan hukum, yaitu pasal 62 ayat (3) di berlakukan hukum Pidana (KUHP), yaitu pidana yang menyebabkan luka berat, cacat permanen dan kematian. Pasal 62 ayat (1) dan ayat (2) pelanggaran Pidana sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK 1999. Sesuai dengan pasal 62 ayat (1) bentuk perbuatan pidana pada jasa perjalanan Umrah antara lain:

- a. Berdasarkan Pasal 8 pelaku usaha jasa perjalanan Umrah melakukan larangan memproduksi jasa berupa;
 - 1) Penyelenggaraan Umrah tidak sesuai dengan standar yang di syartkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. ketentuan dan standar penyelenggaraan Umrah di Indonesia diatur dalam UUPIH 2008, PMA-PIU 2015 dan diperbaharui melalui PMA-PIU 2018.
 - 2) Sesuai dengan pasal 8 poin b,c,d, jasa Umrah tidak sesuai dengan label, etikat atau imformasi (periklanan) jasa perjalanan Umrah,
 - 3) Tidak sesuai dengan mutu, kualifikasi, jaminan. keistimewaan jasa dengan keterangan yang telah dijanjikan.
 - 4) Tidak sesuai dengan janji, yang dinyatakan dalam label, promosi (Etiket), keterangan, iklan, penjualan jasa perjalanan Umrah.
 - 5) Berhubungan dengan pelayanan akomodasi dan konsumsi sesuai pasal 8 UUPK 1999 poin g, apabila tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling

⁸⁴ Lihat Pasal 60, 61 dan 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- baik atas barang tertentu.
- 6) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal.
 - 7) Untuk travel yang memproduksi dan akomodasi konsumsi dengan label dan logo travel di ancam pidana apabila tidak memasang label atau membuat penjelasan yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan.
 - 8) Tidak mencantumkan informasi atau keterangan dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Sesuai dengan pasal 9 UUPK 1999 pelaku usaha perjalanan Umrah melakukan larangan menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, suatu jasa atau barang secara tidak benar atau seolah-olah:
- 1) Jasa perjalanan Umrah seolah mendapatkan sponsor.
 - 2) Jasa perjalanan Umrah disediakan (dibiaya) dari sponsor
 - 3) Jasa perjalanan Umrah tersebut tersedia
 - 4) Secara langsung atau tidak langsung penyelenggara jasa Umrah melakukan perbuatan merendahkan jasa penyelenggara Umrah lain.
 - 5) Menggunakan kata-kata berlebihan untuk menarik jamaah Umrah seperti aman, murah, tidak beresiko dan lainnya.
 - 6) Pelaku usaha Umrah melakukan menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.⁸⁵
- c. Sesuai Pasal 10 UUPK 1999 perbuatan pidana yang dilakukan oleh penyelenggara jasa perjalanan Umrah, melakukan jasa perjalanan Umrah ke tanah suci Mekah dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:
- 1) Harga atau tarif jasa perjalanan Umrah
 - 2) Kegunaan suatu barang atau jasa
 - 3) Kondisi, tanggungan, jaminan hak atau ganti rugi atas suatu barang dan atau jasa.

⁸⁵ Lihat Pasal 9 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 4) Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang di tawarkan.
 - 5) Bahaya menggunakan barang/jasa
- d. Pelaku usaha jasa perjalan Umrah yang di lakukan melalui cara obral atau lelang sesuai dengan pasal 10 UUPK 1999 di larang mngelabui/ menyesatkan konsumen Umrah atau jamaah Umrah dengan:
- 1) Menyatakan jasa perjalanan Umrah seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu.
 - 2) Menyatakan bahwa jasa perjalan Umrah tidak memiliki cacat tersembunyi.
 - 3) Menaikan harga atau tarif barang dan jasa sebelum melakukan obral
- e. Pelaku usaha perjalan Umrah sesuai pasal 12 di larang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu jasa perjalanan Umrah dengann harga dan ta'rif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang di tawarkan, di promosikan.
- f. Pasal 13 UUPK 1999, bahwa pelaku usaha perjalan Umrah di larang:
- 1) Menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan jasa perjalanan Umrah dengan cara menjanjikan memberikan hadiah berupa barang/jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak bagaimana yang dijanjikan.
 - 2) Menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan
- g. Pasal 16 UUPK 1999, bahwa tindak pidana yang dilakukan apabila pelaku usaha jasa perjalanan Umrah melakukan:
- 1) Tidak menepati pesenan dan/ atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan dijanjikan.
 - 2) Tidak menepati janji atas suatu pelayanan atau prestasi.
- h. Jasa perjalan Umrah terkait pulah dengan produksi jasa periklanan, jasa periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
- 1) Mengelabui konsumen Umrah mengenai kualitas, kuantitas, kegunaan, dan tarif jasa serta ketepatan waktu jasa yang diperoleh.
 - 2) Melabui jaminan/ garansi terhadap jasa perjalanan Umrah
 - 3) Memuat informasi yang keliru, salah atau tidak tepat mengenai jasa

- perjalanan Umrah
- 4) Tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian jasa perjalanan Umrah
 - 5) Melanggar ketentuan etika periklanan sesuai dengan Perundang-Undangan periklanan.
4. Refleksi Perlindungan Umrah kasus Fiat Travel dan Hannin Tour
- a. Pelanggaran Hak Konsumen Umrah Oleh Fist Travel dan Hannin Tour

Menengok Kebelakang Kisah fist Travel Pasangan suami istri Anniesa Desvitasari Hasibuan dan Andika Surachman sebagai pendiri akan terharu perjuangan jatuh bangun mendirikan Travel Umrah berlabel Fist Travel, yang berawal dari uang pinjaman dari mertua. Andhika Surachman lahir di Bogor 29 Desember 1985 sehabis tamat SLTA sambil bekerja di sebuah toko di bogor mengikuti pendidikan di STIE Tama Jakarsa Jakarta selatan, walaupun sebagai pramuniaga Andika menikahi kekasihnya tahun 2005 Anniesa Desvitasari Hasibuan yang lahir pada tanggal 30 juli 1986 yang sedang mengikuti pendidikan di Universitas Indonesia depok jakarta Andika. Namun Andika dan Anniesa berhenti kuliah ketika mengalami berbagai kesulitan ekonomi pada tahun 2008.

Sang suami yang hanya lulusan SMA 2 Budi Warman Jakarta Selatan. sebelum berkipra pada binis perjalanan Umrah sempat jatuh Bangun sebagai interprenuer Andika mengaku terpaksa terjun ke dunia Usaha pada tahun 2004, pada saat itu Andika bekerja di salasatu Minimarket sebagai karyawan di Jakarta, hanya satu tahun di minimarket kemudian Andika menjadi karyawan magang di Bank Bukupin dengan Gaji RP 50.000 perhari.

Sejak Ayah mertuanya meninggal tahun 2008 Andika dengan istrinya Anniesa hidub bersama mertuanya serta adik-adiknya Annisa. Sejak Ayah mertuanya meninggal Andika dan istri menjadi tulang punggung keluarga dan harus membiayai 3 adik Anniesa yang masi kecil-kecil, karena gaji yang di dapat dari tempat bekerja kurang cukup Andika kemudian menggadaikan motornya 2 juta rupiah untuk memulai usaha. Pulsa, Kuliner, Burger sampai serpei namun berbagai bisnis tersebut

bangkrut.

Kehabisan modal Andika menggadaikan Rumah Ayah Mertuanya ke Bank senilai 50 juta Rupiah, Andika kembali membuka usaha akan tetapi lagi-lagi Andika gagal yang pakhirnya Bank Menyita Rumah yang di tempati Andika bersama Istri dan Adik-Adiknya. Dari sisa uang peninggalan Ayah mertuanya Andika memutuskan untuk membuka CV Fist Karya Utama yang bergerak bidang perjalan, usaha perjalan yang di lakukan Andika dan Anniesa terbilang baru bagi Andika karena di pelajarnya dengan otodidak. Fist Tarvel kemudian di fokuskan oleh Andika pada perjalanan Umrah. Dengan tanpa pengalaman Andika dan Anniesa hanya bermodalkan buku telpon Yellow Page menelpon menawarkan biro perjalanan Umrah⁸⁶

Usaha Andika dan Anniesa mulai memperlihatkan hasil berawal dari permintaan Bank Indonesia untuk mengantar 9 karyawannya untuk menunaikan Umrah, walaupun Andika dan Anniesa kali pertama memberangkatkan jamaah Umrah ke tanah suci hanya dengan modal pengetahuan yang kurang. Walaupun andika dan Anniesa kurang memahami perjalanan Umrah berhasil memberikan pelayan baik dan memuaskan, atas prestasinya ini rupanya kerjasama dengan BI berlanjut hingga tahun 2011 ratusan karyawan BI berhasil di berangkatkan Andika dengan Fist Travelnya ke tanah Suci untuk menunaikan Umrah. Keberhasilan ini berlanjut dengan kebarian Andika menawarkan paket Umrah Murah 14 juta Rupiah dan untuk mengembangkan usaha Umrahnya Andika membuka 15 cabang Fist Travel, dan Andika memindahkan kantor pusatnya dari Depok ke wilayah Kuningan.

Tahun 2012 Fist Travel memberangkatkan Jamaah Umrah hingga 800 jamaah. Tahun 2013 menjadi 3600 kenaikan hampi dua kali lipanya dari hanya satu tahun sebelumnya. Angka pastastik di mulai tahun 2014 fist Travel memberangkatkan 14.700 jamaah dan tahun 2016 Andika berhasil memberangkatkan 35.000 jamaah. Jumlah jamaah yang sangat besar baru pertama kali di Indonesia travel Umrah dalam satu tahun

⁸⁶ Doddy Rosadi 'Andika-Anniesa Membesarkan Fist Travel dengan modal dengkul' suara.com juamt 16 januari 2015

mampu memberangkatkan jamaah 35.000 jamaah Umrah, atas keberhasilannya Museum Rekor Indonesia (MURI) mengadugrahi Fist Travel dengan sebutan ‘Manasik Akbar Umrah Terbesar di Indonesia. Dari 35 000 jamaah yang di berangkatkan Fist Travel andika berasil merauf labah 40 juta dollar US atau 528 Miliar. Dan Andika kemudian membuka lebih 20 cabang Fist Travel di seluruh Indonesia.

Kesuksesan Andika sang Suami di ikuti dengan debut sang Istri Anniesa Devitasari sukses sebagai desainer. Tahun 2016 Anniesa menjadi satu-satunya perancang busana yang berasil menembus New York Couture Fasion Week, karya Anniesa bertema D’jakarta Swow mendapatkan standing ovation dari 2000 penonton. Tidak hanya di new York Amerika serikat Anniesa berasil pula di Doha, Qatar pada November 2016.⁸⁷

Pelanggaran Hak konsumen Perjalanan Umrah Fist TravelFist Travel berdasarkan keputusan pengadilan Negeri depok tertanggal... terbukti melakukan penipuan dan perbuatan curang.. Fist travel terbukti melakukan penipuan terhadap 72672 jamaah Umrah. Modus penipuan di lakukan dengan menawarkan paket Umrah murah yaitu:

- 1) Paket Perjalanan Umrah promo dengan harga Rp. 14.3 juta.
- 2) Paket Reguler
- 3) Paket VIP

Dengan biaya paket murah di bandingkan dengan travel lainnya bahkan lebih murah dari harga perjalan Umrah yang di tetapkan oleh Ditejen Perjalan Haji dan Umrah Kemenag RI Fist Travel berasil memperoleh pendaftar jamaah Umrah sebanyak 72.672 jamaah Umrah. Dalam kurun waktu tahun 2016 hingga tahun 2017 fist travel hanya memberangkatkan 14.000 jamaah. Sebanyak 58.682 tidak berasil di berangkat, kerugian yang di alami konsumen Umrah total RP 848.7 Milyar. Banyaknya pengaduan ke bariskrim dari jamaah Fist Travel yang tidak di berangkat dan merasa merugikan yang mendorong POLRI membuka krisis Centre. Sejak di buka Krisis Centre laporan korban Fist

⁸⁷ <https://nasional.kontan.co.id> di unduh 20 oktober 2018

Travel total sebanyak 4.043 jamaah sebanyak 2.280 di sampaikan melalui Emel.⁸⁸

Upaya jamaah Umrah untuk dapat berangkat Umrah tidak hanya meminta krisis Centre Porli untuk mengani gagal berangkat, tetapi membentuk perkumpulan yang di beri nama "paguyuban Korban Fist Travel". Paguyuban merupakan wadah komunikasi para korban Fist Travel seluruh indonesia diantaranya jamaah dari jakarta, depok, bogor, bandung, surabaya, medan, ujung pandang dan kota lainnya. menurut hamahera sala satu jamaah fis travel paguyuban beranggotakan 1700, komunikasi dan imformasi perkembangan fist travel menggunakan media sosial Facebook, dan Wachat App. kegiatan paguyuban yang sudah di lakukan anatara lain (1) melakukan upaya perdamaian antara Jamaah dengan pihak manajemen fist travel, tetapi upaya ini tidak berhasil; (2) upaya pengembalian Hak Konsumen melalui lembaga BPSK di pengadilan depok jakarta. upaya ini menurut sala satu jamaah Fist Travel masi berujalanan akan tetapi semakin sulit karena posisi fist travel suda di cabut izinnya dan pemilik fist travel sedang mengalami hukuman sanksi kurungan di sel Sukamiskin; (3) melaporkan ke kritis Centre.

Pelanggaran Konsumen Umrah Oleh Hannin Tour tidak jauh berbeda dengan Fist Travel yaitu Gagal Berangkat sesuai dengan jadwal keberangkat yang telah di janjikan oleh Hannin Tour tahun 2017, menurut analisis aktivis Umrah Chairul Huda Unisula gagal berangkatnya Hannin Tour lebih di sebabkan kesalahan Managemen kasus yang dialami HT itu membuat persoalan tarif bukan semata-mata menjadi akar masalah umrah (mismangemen), dengan membuka cabang di beberapa kota di Indonesia Namun, persoalan manajemen atau pengelolaan perusahaan juga bisa berujung jamaah gagal berangkat. seperti Jakarta, Depok, Tangerang, Bogor, Surabaya, Ujung Pandang, Medan, solo dan laiinya manajemen Hannin Tour tidak memiliki sistem data Base yang baik. sehingga rasionalisasi dengan Jumlah Jamaah Umrah dengan Couta yang di peroleh Hannin Tour tidak sepadan. Hannie Tour hanya memeberikan 10%

⁸⁸ Di kalbar

hingga 20% kepada cabang-cabangnya di daerah. Keterbatasan coauta Perjalanan Umrah inilah yang menyebabkan Jamaah gagal Berangkat. Di solo menurut reserta solo yoga... gagal berangkatnya Hannin Tour lebih di sebabkan oleh Agen-Agen Hannin Tour menjual paket Promo lebih banyak dan lebih murah bahkan melebihi Couta yangb di tetapkan akibatnya keuangan perusahaan tidak mampu memberangkat Jamaah Umrah selanjutnya karena sudah digunakan oleh jamaah yang suda berangkat.

Fenomena ini juga terjadi pada jamaah Hannin Tour di Cibinong, Bandung dan Depok. Untuk mencegah adanya korban berkelanjutan Ijin Hannin Tour di cabut oleh Kemenag RI, pencabutan tersebut tertuang dalam keputusan Menteri Agama Nomor 941 Tahun 2017 tentang penjatuhan sanksi Administratif Izin penyelenggaraan PT Biro Perjalanan Wisata Al-Usmaniyah Tour atau yang di kenal dengan Hannin Tour.

Hasil investigasi peneliti korban gagal berangkat Hannin Tour di Surabaya, Bandung, Jakarta, Cibinong, Tangerang, Ujung Pandang, Surabaya, pecan baru, solo, Cibinong mencapai 1800 jamaah, dengan kerugian jamaah senilai 39 millayar Rupiah. Atas laporan konsumen jamaah Umrah yang merasa tertipu maka polisi kemudian menangkap pemilik dan Managemen Hannin Tour yakni Farid Rosyidin (45 tahun) selaku Direktur Utama Hannin Tour dan Avianto Boedhy Stya (50 tahun) di cibinong Bogor pada tanggal 22 Desember 2017.

Sangkaan pidana menurut keterangan Iptu Sudarmiyanto, SH.,MH selaku Bareskrim Polresta Surakarta, Hannin Tour melakukan penipuan dengan cara menawarkan promo harga murah, sehingga tawaran Umrah murah ini menarik banyak konsumen untuk mendaftar sebagai calon jamaah Umrah. Atas perbuatan kedua tersangka tersebut dijerat dengan Pasal 378 dan atau 372 KUHP tentang Tindak Pidana Penipuan dan atau Penggelapan dengan ancaman hukuman paling lama empat tahun. Pelaku juga dijerat Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU).⁸⁹

⁸⁹ Data diolah dari investigasi di Bariskrim Surakarta, jamaah Umrah Hannin tour Cibinong, Bogor, Bandung dan Jakarta.

b. Perlindungan Konsumen jamaah Umrah sengketa Fist Travel dan Hannin Tour.

Sejak bergulirnya kasus Fist Travel, Hannin Tour dan Travel bermasalah lainnya, berbagai upaya hukum telah dilakukan baik oleh Kemenag RI, Gugatan perdata dan pidana. kasus fist Ttavel sempat menarik perhatian komisi X DPRD RI, yang meminta pihak-pihak terkait Kemenag, dan kepolisian menyelesaikan secepatnya mengingat korban mencapai ribuan jamaah Umrah.

Menurut beberapa pengamat hukum penyelesaian kasus-kasus Umrah di Indonesia lebih bernuasa pencabutan izin dan sanksi pidana. menurut Profesor DR. Mudzakir, SH., MH Guru Besar Hukum Pidana Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta, sengketa Jamaah Umrah kepada penyedia jasa perjalanan Umrah essensinya merupakan sengketa keperdataan murni, lebih baik dan tepatnya diselesaikan berdasarkan norma-norma hukum perdata. Hal ini dilakukan untuk melindungi kepentingan konsumen Umrah dan Kepentingan Travel Umrah termasuk asset dana Umrah dan asset perusahaan Travel. Dari sisi Hukum Perlindungan Konsumen, Fist Travel dan Hannin Tour telah melanggar Hak Konsumen Pasal 4 poin b UUPK 1999, yaitu:

“Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan /atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan”⁹⁰

Dari aspek hukum, baik Fist Travel maupun Hannin Tour memiliki tanggung jawab Adminstrasi, Perdata dan Pidana. Dari sisi perdata Fist Travel telah melakukan *wanprestasi* yaitu tidak memberangkatkan jamaah Umrah sesuai dengan perjanjian. Berdasarkan perbuatan wanprestasi ini, baik Fist Travel maupun Hannin Tour telah melanggar pasal 7 UUPK 1999 yaitu:

- 1) Tidak melakukan etiket baik karena sudah melakukan pembiaran sehingga jamaah Umrah gagal berangkat.

⁹⁰ Lihat Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 2) Tidak memberikan informasi yang benar, jujur terhadap jasa Umrah yang menjadi konten bisnis travelnya.
- 3) Tidak ada jaminan mutu yang berstandar jasa perjalanan Umrah yang di berikan
- 4) Tidak adanya konvensasi ganti rugi atas kerugian gagal berangkat jamaah Umrah ke tanah suci.

Fist Travel dan Hannie Tour melakukan pola promosi yang melanggar pasal 12 dan pasal 13 UUPK 1999, bahwa pelaku usaha di larang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan dengan tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu. Dan melakukan promosi Umrah dengan janji-janji tertentu akan tetapi tidak memberikan sesuai apa yang telah di janjikan oleh Travel Umrah. Praktik ini sangat terlihat dari pola bisnis dengan membagi tiga katagori perjalan Umrah yaitu Promo, Reguler dan VIP. Sesuai dengan pasal 16 UUPK 1999 Fist Travel dan Hannin Tour telah melakukan tidak menepati pesanan jasa perjalanan Umrah sesuai dengan yang telah disepakati termasuk kesepakatan kualitas dan prestasi.

Dari sisi perlindungan konsumen Fist Travel dan Hannin Tour telah melakukan melabui periklanan dan promosi sehingga konsumen Umrah tertarik untuk membeli jasa perjalanan Umrah, dalam pasal 17 ayat (1) UUPK mengelabui konsumen dilarang sebagai praktik promosi, jelasnya, bahwa pelaku usaha periklanan di larang memproduksi Iklan:

- 1) Mengelabui Konsumen mengenai Kualitas, Kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tariff jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/ atau jasa.
- 2) Mengelabui jaminan/ garansi terhadap barang dan/ atau jasa
- 3) Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/ atau jasa.

Gagal berangkatnya konsumen Umrah berdasarkan pasal 19 UUPK 1999 pelaku usaha Umrah berkewajiban untuk memberikan ganti rugi. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang jasa yang telah di bayarkan atau berupa penjadwalan ulang pembengarakat Umrah atau

pemberangkatan Umrah dengan perjanjian melalui travel lainnya. Akan tetapi pasal 19 ayat (4) tidak menutup kemungkinan gagal berangkat jamaah Umrah adanya unsur kesalahan yang memungkinkan adanya tuntutan pidana. Unsur kesalahan Fist Travel dan Hannin Tour telah dibuktikan oleh jaksa dan di sidangkan di Pengadilan Negeri yang memutuskan ada unsur kesalahan yaitu penyalagunaan dana Umrah untuk kepentingan pemilik Travel. Ada beberapa kesalahan yang menajadi dasar pidana Fist Travel dan Hannin tour yaitu:

- 1) Tindak Pidana penggelapan pasal 372
- 2) Tindak pidana penipuan 378 KUHP
- 3) Tindak Pidana Pencucian Uang UU No 8 tahun 2010

Upaya perlindungan konsumen jamaah Umrah Fist Travel dan Haninnien Tour dari hasil penyelidikan di lapangan dirasa kurangnya perhatian terhadap perlindungan hak Konsumen, baik upaya perlindungan dan pengembalian kerugian materil oleh regulator dalam hal ini Kemenag RI sebagai penanggung jawab perjalanan Haji dan Umrah, Pemerintah Indonesia, dan Kepolisian.

Sanksi pencabutan Ijin oprasional yang dilakukan oleh Kemenag justru berdampak buruk pada calon jamaah (konsumen umrah), yang keberadaannya semakin tidak pasti dan tidak jelas akan keberangkatan Umrah dan uang jasa perjalanan Umrah yang dititipkan pada Fist Travel dan Hannin Tour. Tidak ada langkah-langkah sistematis yang dilakukan pemerintah untuk menyelamatkan hak-hak konsumen Umrah yang berjumlah 5000 lebih jamaah dengan nilai 1 triyun lebih.

DPRI ketika mendapatkan laporan aduan dari jamaah Umrah dan hasil sidang DPR-RI Komisi III yang di hadiri oleh 2/3 anggota komisi III di antaranya Trimedya (ketua KMomisi III), Arteria Dahlan (PDIP), Hasrul Azhar (PPP), Raden Mokh Syafei (gerindra), Anwar Rakhman (PKB), John Kenedy Azis (Golkar), Faesal (Hanura), Taufiq (Nasdem), Muslim Ayu (PAN) dan lainnya.

Sidang komisi III sempat akan membentuk pansus perjalanan Umrah dan haji, tetapi upaya ini tidak pernah terwujud hingga saat ini.

YLKI berpendapat ada kesalahan dalam menangani perlindungan korban Fist Travel dan Hannin Tour, yaitu pihak terkait lebih mengedepankan unsur Pidana di banding pengembalian Hak-hak kosnumen Umrah.⁹¹

Dalam upaya melindungi konsumen Menteri Agama pernah mengeluarkan keputusan Nomor 589 tahun 2017 yang memerintahkan Fist Travel wajib mengembalikan semua uang jamaah Umrah tanpa pemotongan sedikitpun.⁹² Namun keputusan Menteri Agama ini tidak pernah teralisasi dan tidak ada kelanjutan dari Kemenag untuk menyelesaikan pengembalian Hak konsumen Umrah.

Tuntutan Hak-hak Konsumen yang tergabung dalam paguyuban korban Fistravel dilakukan melalui pengadilan kepailitan PKPU di pengadilan Jakarta Pusat pada awal September 2017 hingga hari ini tahun 2018 sudah dilakukan beberapa kali sidang. Pada sidang ke dua tanggal 29 september 2017 proposal perdamaian yang diajukan oleh pihak Fist Travel di bahas dalam sidang PKPU di Pengadilan Negeri Jakarta pusat. Berdasarkan data PKPU jumlah kreditur fist travel mencapai 59.994, terdapat pula kreditur 7 vendor dan 89 agen, dengan nilai klaim yang harus di kembalikan oleh Fistr Travel senilai Rp 1,002 triliun.

Pada sidang kedua PKPU terungkap para kreditur keberatan dengan langka Kmenag mencabut ijin Oprasional Travel karena akan menyulitkan sidang PKPU dan pengembalian uang jamaah Umrah.

Di tengah upaya sidang PKPU fist Travel di pengadilan Negeri Jakarta Pusat yang belum membuahkan hasil, sidang perdata Hannin Tour di Surakarta Jawa Tengah, dan kota lainnya Polisi Repblik Indosnesia melakukan penyidikan dugaan penipuan dan penggelapan uang jamaah Umrah sebagai Tindakan Pidana. Kasus tuntutan Pidana terus bergulil Pada tangga 31 juli 2018 hakim menjatuhi vonis pidana, antara lain Andika Suracmana di jatuhi hukuman penjara 20 tahun denda Rp 10 Milyar. Anniesa Hasibuan penjara selama 18 tahun denda RP 10 Milyar dan Kiki Hasibuan penjara 15 tahun denda 5 milyar.

⁹¹ Investigasi dan wawancara YLKI bidang pengaduan konsumen November 2018

⁹² Laman informasi Face Book groub paguyuban Korban Fist Travel.

Dalam putusan hakim Andika, Annisa terbukti melakukan tindak pidana pencucian uang mencapai RP 905 Milyar dari jumlah tersebut telah di sita asset Rp 60 Milyar. Akset yang di situ dalam amar putusan hakim disita. Salah satu jamaah fist travel dalam laman Face book paguyuban korban fist travel menanggapi putusan pidana Fist travel menganggap vonis hakim sudah adil, tetapi amar putusan yang memerintahkan menyita asset pelaku merupakan kekeliruan hakim seharusnya mengembalikan asset yang merupakan hasil penipuan Umrah dikembalikan pada Jamaah yang menjadi Korban.⁹³ Rencananya korban Fist Travel akan melakukan tuntutan ke Mahkamah Agung bahkan pengacara Fist Travel akan melakukan upaya menyurati Presiden Jokowi.⁹⁴

Prof. DR. Mudzakir Guru Besar Hukum Pidana UII Yogyakarta, menegaskan bahwa selayaknya sengketa Umrah di Indonesia lebih mengedepankan kepentingan konsumen Umrah. Sengketa Umrah memiliki nuansa yang berbeda dengan sengketa ekonomi lainnya, persoalan sengketa Umrah, lebih didasari oleh filosofi Ibadah, niat baik, karena kegiatan Umrah bagian dari menunaikan Ibadah yang di syariatkan dalam Islam. Mudzakir memberikan skema penyelesaian sengketa konsumen Umrah harus dilakukan dengan cara-cara yang bijak dan syar'iyah, yaitu:

- 1) Dua belah pihak atau lebih yang bersengketa harus memiliki filosofi Ibadah, penuh dengan niat baik. karena perjalanan yang akan di lakukan adalah dalam rangka melaksanakan ibadah kepada Allah SWT;
- 2) ke-ikutsertaan Kemenag dalam hal ini dapat diwakili oleh Kabid Umrah dan Haji. Kemenag harus lebih aktif menyelesaikan sengketa Umrah dengan asas itikad baik, antara konsumen Umrah dan perusahaan perjalanan Umrah (travel) secara adil dan kedua pihak harus dilindungi. Secara substansial, Kemenag memiliki

⁹³ Lihat laman Face Book group paguyuban korban Fist Trtravel.

⁹⁴ News.Detik.com "Aset Bos Fist Travel di rampas" di unduh tanggal 20 Desember 2018

- tanggungjawab sebagai pemberian izin travel Umrah, pembinaan, dan pengawasan terselenggaranya Umrah di Indonesia;
- 3) Apabila terjadi gagal berangkat jamaah Umrah atau karena sesuatu yang merugikan jamaah Umrah atau merugikan travel Umrah, maka asas yang dipergunakan guna penyelesaiannya adalah asas itikad baik, dengan lebih diupayakan penyelesaian secara kekeluargaan, damai dan musyawarah. Penyelesaian secara perdata lebih didahulukan dari pada penyelesaian pidana, karena memang sejak awal ini adalah hubungan keperdataan;
 - 4) Prinsip perdatanya, bahwa jamaah Umrah sebagai konsumen menitipkan uang jasa perjalanan untuk ke tanah suci yang kemudian tersimpan di perusahaan travel Umrah. Apabila terjadi sengketa, maka uang konsumen harus diselamatkan dari apa yang telah dititipkan pada perusahaan travel, hal ini dapat dilakukan oleh BPSK, atau dengan kewenangannya Kemenag dapat melakukan daya paksa, untuk kemudian dimusyawarakan guna penyelesaiannya.
 - 5) Opsi penyelesaian sengketa Umrah lebih bijak sesuai dengan semangat Ibadah yang direncanakan untuk dapat diputuskan bahwa uang yang disetor (dititipkan) di kembalikan pada konsumen Umrah, atau opsi dengan berbagai upaya untuk para konsumen Umrah dapat dipenuhi keberangkatannya ke tanah suci, tentu apabila perusahaan sanggup untuk memberangkatkan, meski pemberangkatannya dapat dengan travel lain. Atau Kemenag mengamabil alih travel yang bermasalah atau *take over*. Apabila dana yang di rekening perusahaan travel kurang, maka segala asset travel dapat disita dan untuk dijual pemilik travel Umrah. Apabila masih kurang Kemenag atau pihak yang bersengketa dapat mencari jalan lain. Akhirnya dengan pola penyelesaian seperti ini (masih dalam sistem perdata), maka penyelesaian dengan sistem pidana yang melibatkan kepolisian dan kejaksaan tidak perlu dilakukan.
 - 6) Penyelesaian sistem pidana dapat dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia apabila sistem perdata tidak memungkinkan, terlebih unsur

penipuan, manipulasi atau kegiatan kejahatan lain yang bertentangan dengan undang-undang yang dilakukan oleh Penyedia jasa (travel) Umrah sudah sangat jelas indikasinya; Konteks ini tidak menutup kemungkinan, bahwa tindak kejahatan juga dapat dilakukan oleh konsumen atau jamaah Umrah.⁹⁵

Dari beberapa opsi di atas kasus penyelesaian sengketa Umrah Fist Travel dan Hannin tour terlihat yang sudah dilakukan oleh regulator dalam hal ini Kemenag RI, mencabut perizinan travel dan menyerahkan perkara pada pihak kepolisian hingga berakhir pada putusan Pidana, dan penetapan sitaan harta (*asset*) milik kekayaan Travel masuk ke kas negara, hal ini terkesan tidak melindungi konsumen. Karena pada hakekatnya sengketa gagal berangkatnya jamaah Umrah merupakan murni sengketa perdata atau masuk wilayah sengketa konsumen. Ada beberapa prinsip yang harus menjadi asas hukum dalam penyelesaian sengketa antara konsumen Umrah dengan Travel Umrah sebagai perusahaan Jasa. Prinsip ini menjadi asas yang harus diperhatikan dalam mengambil keputusan sengketa.

Prinsip pertama uang yang berada di Fist Travel dan Hannin Tour merupakan milik konsumen yang dititipkan sebagai jasa ongkos, akomodasi, penginapan dan lain sebagainya. Konteks ini, seharusnya ketika gagal berangkat, maka peristiwa hukum yang pertama kali muncul adalah sengketa perdata, hal ini sesuai dengan asas etika baik, sengketa perdata terlebih didahulukan untuk diselesaikan walaupun pada kemungkinan akhir ada unsur pidana.

Prinsip kedua, sengketa perdata (konsumen) yang berkaitan dengan uang, terlebih dahulu harus menyelamatkan uang konsumen dan karenanya perlu dilakukan audit keuangan untuk kemudian dilacak keberadaan alur perjalanan uang titipan ke mana saja, kemungkinan ada di beberapa rekening, atau sudah di salahgunakan oleh pemilik travel untuk kepentingan pribadi. Apabila telah digunakan untuk kepentingan pribadi, maka diupayakan untuk menyita asset pribadi pemilik atau pihak

⁹⁵ Beberapa opsi hasil diskusi dan wawancara dengan Prof. DR Muzdakir. SH., MH

manajemen travel, penyitaan dapat dilakukan oleh BPSK yang oleh UUPK memiliki kewenangan untuk menyita atau melalui ketetapan hakim dalam sidang Perdata.

Berbagai opsi harus diusahakan untuk menyelesaikan sengketa gagal berangkat antara pihak manajemen Fist Travel dan Hannin Tour di antaranya sesuai dengan opsi-opsi di atas:

- 1) Opsi perdamaian dengan perjanjian penundaan keberangkatan dan penjadwalan ulang,
- 2) Opsi pengembalian uang konsumen
- 3) Opsi menjual asset perusahaan untuk dana Umrah
- 4) Opsi pemberangkatan dengan travel lain.
- 5) Kemenag atau Travel lain melakukan Take Over atau pengambil alihan perusahaan Travel
- 6) Sengketa dengan Arbitrasi
- 7) Sengketa penuntutan pengadilan perdata

Opsi-Opsi tersebut di atas sangat jelas nuansa perlindungan dan kepentingan konsumen. Adalah wajar bila Prof. Mudzakir menegaskan bahwa pencabutan izin oleh Kemenag RI terhadap Fist Travel dan Hannin Tour merupakan kebijakan yang keliru ditengah tidak ada upaya penyelesaian sengketa konsumen. Kemenag lebih melihat dari sisi pelanggaran Administrasi, sehingga mengambil kebijakan mencabut izin perusahaan perjalanan Umrah untuk mengantisipasi korban konsumen lebih bnyak. Tetapi sisi pelanggaran konsumen terlupakan.

Pasca pencabutan izin Fist Travel dan Hannin Tour justru konsumen Umrah harus berjuang memperoleh hak-haknya yang telah di langgar. Untuk memperoleh hak-haknya konsumen kemudian melakukan pengaduan kepada Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Crisis Centre Mabes POLRI Jakarta. Sengketa keperdaataan Fist Travel menurut keterangan fungsionaris YLKI Jakarta dilakukan oleh Asosiasi Konsumen Umrah Fist Travel dengan dibantu oleh Pengacara, akan tetapi untuk Kasus Hannin Tour YLKI melakukan pendampingan hingga tuntutan perdata di Pengadilan hingga disidangkan.

Namun permasalahan sengketa konsumen belum selesai, pihak kepolisian telah mengembangkan kasus gagal berangkat Fist Travel dan Hannin Tour ke ranah pidana, walaupun dari sisi hukum diperbolehkan tuntutan pidana dilakukan ditengah kasus perdata belum selesai. Akan tetapi hasil putusan pidana baik Fist Travel dan Hannin Tour justru merugikan Konsumen. Salah satu amar putusan hakim menyita harta seluruh kepemilikan Fist Travel dan Hannin Tour. Atas putusan ini sengketa perdata Fist Travel dan Hannin Tour yang belum diputus di pengadilan seolah tidak bermakna di mana salah satu tuntutan adalah pengembalian uang titipan menjadi salah satu barang bukti yang disita oleh Negara.

Mudzakir lebih jauh mengatakan bahwa ada kekeliruan putusan hakim pidana dengan memerintahkan menyita harta milik konsumen untuk Negara. Dalam kasus ini konsumen melalui pengadilan Negeri dapat menggugat kembali keputsan penyitaan hakim dengan tuntutan peninjauan kembali keputusan hakim tentang penyitaan barang Bukti yang sejatinya adalah milik konsumen.

Atas tuntutan ini, maka hakim harus dapat mengembalikan dana titipan yang tercampur dengan asset milik Travel dan manajemen pengelola. Dengan keputusan ini, maka penyelesaian sengketa Umrah lebih bernuasa kepentingan Konsumen. Dengan tidak mengabaikan kelalaian pidana.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Substansi Perlindungan Konsumen dalam Regulasi Umrah di Indonesia merupakan maniprestasi dari kehidupan bernegara yang dalam Pasal 29 UUD 1945 yang tertuang jaminan sekaligus perlindungan warga negara melaksanakan keyakinan beragama. Indonesia sebagai negara hukum yang harus ditegakkan adalah adanya jaminan dan perlindungan hukum menunaikan ibadah Umrah. Pengaturan penyelenggaraan Umrah di Indonesia pada dasarnya menjadi bagian dari pengaturan penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu Undang-Undang Nomer 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji, kemudian direvisi dengan Undang-Undang No 13 tahun 2008, yang kemudian secara teknis penyelenggaraan Umrah diatur dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 18 Tahun 2015 yang kemudian diperbahurui PMA Nomor 8 Tahun 2018. Berbagai regulasi yang dibuat tidak hanya mengatur adanya jaminan pelaksanaan ibadah umrah, akan tetapi termasuk melindungi kepentingan konsumen terhadap penyelenggaraan Umrah dari praktik-praktik yang merugikan.
2. Perlindungan Konsumen terhadap Jama'ah Umrah di Indonesia dari Sisi Yuridis Formal, Berdasarkan pasal 1 UU Nomor 8 Tahun 1999, Jamaah Umrah merupakan konsumen jasa yang memiliki hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh produsen (Travel Umrah). Untuk dapat menjamin Hak-Hak konsumen Umrah di Indonesia dalam sistem hukum Indonesia, secara umum terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Adapun secara khusus, hak-hak konsumen Umrah kemudian diatur dalam pasal 3, pasal 7 dan pasal 45 Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (UUPIH). Lebih lanjut secara teknis hak-hak konsumen Umrah di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 18 tahun 2015 yang kemudian di revisi dan di gantikan oleh PMA Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah (PMA-PIU). Berdasarkan ketentuan pasal 3, pasal; 7 dan pasal 45

UUPIH 2008, sebagaimana halnya jamaah haji, maka jamaah Umrah juga memiliki hak antara lain: mendapatkan pembinaan manasik, mendapatkan pelayanan akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, mendapatkan perlindungan sebagai warganegara selama menunaikan Ibadah Umrah. Hak mendapatkan pemondokan sesuai dengan masa Visa. Hak untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan perjanjian yang tertulis.

Dalam Pasal 4 UUPK 1999, Jamaah Umrah memiliki hak-hak yang harus dilindungi antara lain: Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa perjalanan Umrah. Untuk memilih dan mendapatkan Jasa Perjalanan Umrah sesuai dengan nilai tukar serta jaminan yang diperjanjikan. Hak memperoleh Informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa perjalanan Umrah. Hak Untuk mendapatkan Advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian penyelesaian sengketa ekonomi secara patut. Hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk di perlakukan secara benar dan tidak diskriminatif. Pada UUPK 1999, ada hak yang secara khusus melindungi konsumen Umrah dan Travel jasa perjalanan Umrah dari perbuatan monopoli dan perbuatan curang. “persaingan Curang” atau *Unfair Competition* diatur secara tegas pada pasal 382 bis KUH Pidana

3. Dalam Kegiatan Perjalanan Umrah terdapat 3 pelaku yaitu Regulator (Kemenag RI), Provider, dan Travel Umrah. Untuk menciptakan Usaha perjalanan Umrah yang kondusif, secara umum UUPK 1999 dan UUPIH 2008 memberikan sejumlah hak, kewajiban, dan larangan terhadap pelaku usaha Umrah. Pelanggaran Hak Konsumen dapat saja terjadi oleh berbagai pihak kesalahan pihak regulator, kelalaian, *wanprestasi* atau pengelapan oleh pihak provider dan Travel Umrah.

Kelalain yang di lakukan Travel Umrah dapat merugikan jamaah Umrah baik Materiil maupun immaterial. Sesuai pasal 19 UUPK 1999 travel Umrah memiliki tanggung jawab antara lain: memeberikan ganti rugi berupa barang, uang atau jasa sejenis. Sesai pasl 26 UUPK 1999 Perusahaan jasa Travel Umrah berkewajiban memberikan jaminan atau garansi yang disepakati.

Dalam UUPK 1999 penyelesaian sengketa Konsumen Umrah di atur dalam

pasal 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58.

Dalam pasal 45 konsumen Umrah yang dirugikan dapat menyelesaikan dengan gugatan sengketa konsumen dengan tiga cara yaitu: perjanjian damai, Arbitrase, atau gugatan perdata di pengadilan Negeri. Dalam pasal 60 UUPK 1999 kelalain Travel Umrah yang merugikan Konsumen dapat dikenakan sanksi Administrasi dan Pidana.

Refleksi perlindungan Konsumen terhadap Jamaah Fist Travel dan Hannin Tour berdasarkan Analisis Hukum Perlindungan konsumen dalam penyelesaiannya lebih mengedepankan aspek Pidana dibanding dengan Aspek perlindungan Hak Konsumen. Dalam menyelesaikan hak konsumen Fist Travel dan Hannin Tour tidak menggunakan kaedah-kaedah hukum yang di atur dalam UUPK 1999.

B. Rekomendasi

1. Belajar dari kasus Fist Travel dan Hannin Tour penyelesaian Sengketa Konsumen Umrah hendaknya patuh terhadap kaedah-kaedah Hukum perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia.
2. Sengketa Konsumen merupakan sengketa perdata, maka lebih bijaknya terlebih dahulu di kedepankan penyelesaian sengketa perdatanya, walaupun tidak menutup kemungkinan ada unsur pidana yang akan dituntut setelah penyelesai perdata diselesaikan.
3. Sesuai dengan perjanjian perdata, uang yang berada di Travel Umrah merupakan uang titipan Jamaah Umrah yang akan diberangkatkan sesuai jadwal pemberangkatan. Apabila terjadi gagal berangkat, maka upaya penyelematan uang konsumen harus dilakukan terlebih dahulu oleh berbagai pihak termasuk menyita untuk kepentingan konsumen.

Daftar Pustaka

- Abdurrachman Rochimi “segala Hal Tentang Haji dan Umrah” (jakarta: PT Gelorah Aksara pratama, 2010)
- Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, “Haji, Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur’an dan As-sunnah (Jakarta: CV. Firdaus, 1993)
- Abdul Aziz dan ustini, Ibadah Haji Dalam Sorotan publik (jakarata : Puslitbang kehidupan keagamaan, 2007
- Abu Ishak asy-Syatibi, *Al-Muwāfaqat fī Usūl al-Ahkām*, (Kairo: Dār al-Fikr al-‘Arabī, t.tp, 1954)
- Abdul Muiz Sholeh dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Sihanok Indah Holiday Kota Cirebon Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto
- Ahmad Norma Permata (ed), *Metodologi Studi Agama*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000)
- al-Ghazali, *Al-Mustasfa min ‘Ilm al-Usūl*, (Bagdad: Mutsanna, 1970),
- AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995),
- Cik Hasan Bisri, *Model Penelitian Fiqh*, (Bogor: kencana, 2003).
- Dahlan, Abul Aziz, dkk, 2003, *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jakarta: Ictiar Baru Van Hoeve
- Dien Majid “Berhaji di Masa Kolonial” (Jakarta: CV. Sejahterah, 2008)
- Donald A. Rumokoy, “Perkembangan Tipe Negara Hukum Dan Peranan Hukum Administrasi Negara dii Dalamnya” dalam SF. Marbun dkk (Penyunting), *Dimensi-dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UII Press, 2001)
- G, Goodman, DJ Retzer, *Sociological Theory*, Teori Sosiologi, dari Teori Klasik Sosiologi Klasik sampai Perkembangan Mutakhir Teori Sosial Postmodern, penerjamah Nurhadi, (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2009)
- Hasan Fauzi, "Tanggungjawab Perusahaan terhadap Konsumen", Makalah pada Seminar Perlindungan *Konsumen dalam Era Pasar Bebas*, (Surakarta: Fakulatas Hukum Universitas Sebelas Maret, 15 Maret 1997).

- Haedar Nashir, *Agama & Krisis Kemanusiaan Modern*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar bekerja sama dengan PP IRM, 1999).
- Hisba*, alih bahasa Arif Maftuhin Dzofir, *Tugas Negara Menurut Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004),
- Jawahir Thontowi, “Pancasila dalam Teori Hukum Inklusif, Masyarakat dan Negara Religious, Tetapi Non-Teokratik” Makalah Seminar Nasional Prospek dan Tantangan Teori Hukum Inklusif untuk Mewujudkan Pembangunan Hukum Nasional Berbasis Pancasila, yang diselenggarakan Kerjasama antara Centre for Local Law Development Studies (CLDS), Fak. Hukum UII Yogyakarta dan Jakarta International Law Office (JILO), Yogyakarta, Selasa 5 Desember 2017
- Juniarto Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara, dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2012),
- Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah* (yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014)
- M. Amin Abdullah, *Studi Agama: Normativitas dan Historisitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1996)
- , dkk, *Mencari Islam, Studi Islam dengan berbagai Pendekatan*, (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 2000);
- M. Shidqon Prabowo, *Perlindungan Hukum Jama'ah haji Indonesia*, (Yogyakarta: Rangkang-Education, 2010),
- Muhammad Tahir Azhary, *Negara Hukum, Suatu Studi tentang Prinsip-prinsipnya Dilihat dari Segi Hukum Islam, Implementasinya pada Periode Negara Madinah dan Masa Kini*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1992),
- Muhammad Akram Khan (prolog) dalam Ibnu Taimiyah, *Public Duties in Islam, The Institution of the Meriam Budiardjo, Masalah Kenegaraan*, (Jakarta: Gramedia, 1980),
- Mustafa Zaid, *Al-Maslahat fi at-Tasyri' al-Islami wa at-Tufi*, (Kairo: Dar al-Fikr al-^cArabi, 1954),
- Nathasya Victoria Ruswandana, Bambang Eko Turisno, dan Suharto dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji Khusus Oleh Biro Penyelenggara Ibadah haji Khusus” yang di terbitkan dalam *Diponegoro Law Journal Volume 5 Nomer 3* tahun 2013.
- R. Collins, *Weberian Sociological Theory*, (New Yoks: Cambridge University Press, 1986).

Suyadi, Kajian Yuridis Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan UU Nomer 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Jurnal SAINTEK Vol 2 No 2 tahun 2011 UMP Purwokerto.

Teguh Prasetya dkk, *Ilmu Hukum dan Filsafat Hukum (Studi Pemikiran Ahli Hukum Sepanjang Zaman)*, Cet. 4, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011)

Zamrotin, KS, "Hak dan Kewajiban Konsumen", Makalah pada Seminar Perlindungan *Konsumen dalam Era Pasar Bebas*, (Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 15 Maret 1997).

Undang-Undang No 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

www.ihram.co.id di akses 20 April 2018.

www.Kompas.com di akses 20 April 2018

www.Media.ihram.asia.com di akses 21 april 2018

www.nasional.kompas.com di akses 22 april 2018

www.Jawapos.com di akses tanggal 23 April 2018

Tribunnews.com di akses 25 April 2018

www.liputan6.com di akses tanggal 23 April 2018

www.rappler.com di akses 25 April 2018

<https://regional.kompas.com> di akses 22 apri 2018.

www.ihram.co.id di akses 23 april 2018

<https://fajar.co.id> di akses 2 Mei 2018

<http://tirto.id> di akses tanggal 25 April 2018

BIODATA PENELITI

1. H.Muhammad Bahrul Ilimie,S.Ag.M.Hum (Ketua Tim Peneliti)
 - a. NIY : 09511 (Status Dosen Tetap IAINU Kebumen)
 - b. Pangkat/ Jabatan : Lektor/ IIIId
 - c. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - d. Tempat Tanggal lahir : Amuntai 21 Maret 1971
 - e. Alamat : Jl. Mayjend. Sutoyo No. 61 B Kebumen 54311
 - f. No Telpn/Hp : 08122768278
 - g. Email hmb.ilmie@gmail.com
 - h. Riwayat Pendidikan :
S1 Fakultas Syari'ah UII Yogya karta,
S2 Hukum Islam UII Yogyakarta
Kandidat Doktor Hukum Islam PDHI-FIAI UII Yogyakarta
 - i. Pengalaman Penelitian :
 - Kompilasi Hukum Islam Tinjauan Yuridis
 - Peran Porda Walhi DIY dalam Proses Sistem Amdal dan Pelestarian Fungsi Lingkungan.
 - KHI dan Upaya Pengintegrasian Hukum Islam ke dalam SHN Indonesia
 - Agama dan Politik (Studi Tentang Majelis Dzikir Ghofilin "Mantab" Kabupaten Kebumen sebagai Media Silaturahmi Politik)

2. Slamet Mujiono.S.Ag.M.Hum (anggota)
 - a. NIY : 09510 (Status Dosen Tetap IAINU Kebumen)
 - b. Pangkat/ Jabatan : Lektor/ IIIId
 - c. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - d. Tempat Tanggal lahir : Jakarta 7 Juli 1966
 - e. Alamat : Permh. Sigaru Permai Gg Sakura 19 Kelurahan
Kembaran kebumen Jawa Tengah
 - f. No Telpn/Hp 08157946744
 - j. Email: slm.mujiono@gmail.com
 - g. Riwayat Pendidikan :
 - S1 Fakultas Syari'ah UII Yogyakarta,
 - S2 Hukum Islam UII Yogyakarta,
 - Kandidat Doktor Hukum Islam PDHI-FIAI UII Yogyakarta
 - h. Pengalaman Penelitian :
 - Sistem Hisab Rykyat di Indonesia Departemen Agama dalam menetapkan bulan-bulan Komari'ah di Indonesia
 - Sumbangan Hukum Islam dan Hukum Hindia Belanda terhadap Hukum di Indonesia paska Kemerdekaan 1945
 - Pelaksanaan Labelisasi dan Sertifikasi Halal di Indonesia (studi analisis Undang-undang No 7 tahun 1996 tentang Pangan)
 - Metode Fatwa Nahdlatul Ulama di Indonesia pada Batshul Masail NU kurun waktu Fatwa tahun 2000-2010.

- Rekontruksi Fatwa MUI, NU dan Muhammadiyah terhadap Fatwa Kontemporer di Indonesia.
- Tanggapan Ulama Kebumen terhadap perbedaan Hari Raya Idul Fitri di Indonesia.
- Pemahaman Ulama di Kebumen terhadap Bank dengan sistem Bagi Hasil (Syari'ah)

PERSONALIA

H.Muhammad Bahrul Ilmie,S.Ag.M.Hum (Ketua Peneliti)

Keahlian yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan penelitian adalah sebagai penggiat aspek-aspek hukum nasional dan hukum Islam

Slamet Mujiono.S.Ag.M.Hum (anggota)

Keahlian yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan penelitian adalah sebagai penggiat ekonomi Islam khususnya dan hukum ekonomi umumnya



KEPUTUSAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN
DIREKTORAT PENDIDIKAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ISLAM
KEMENTERIAN AGAMA
NOMOR 4657 TAHUN 2018

TENTANG
PENETAPAN PENERIMA BANTUAN
PENELITIAN DASAR INTERDISIPLINER PTKI
TAHUN ANGGARAN 2018

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN
DIREKTORAT PENDIDIKAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ISLAM
KEMENTERIAN AGAMA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu penelitian para dosen di lingkungan PTKI, dipandang perlu diberikan bantuan Penelitian Dasar Interdisipliner PTKI Tahun Anggaran 2018;
- b. bahwa nama-nama dosen sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang memenuhi syarat dan ketentuan untuk menerima bantuan dana Penelitian Dasar Interdisipliner PTKI Tahun Anggaran 2018;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Pejabat Pembuat Komitmen Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama tentang Penetapan Penerima Bantuan Penelitian Dasar Interdisipliner PTKI Tahun Anggaran 2018;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2018 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 233, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6138);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor

- 5007);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5423);
 7. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama;
 8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 9. Peraturan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pejabat Perbendaharaan Negara Pada Kementerian Agama sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 63 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pejabat Perbendaharaan Negara Pada Kementerian Agama;
 10. Peraturan Menteri Agama Nomor 55 Tahun 2014 tentang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat;
 11. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah Pada Kementerian Negara/Lembaga sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah Pada Kementerian Negara/Lembaga;
 12. Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 62 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah Pada Kementerian Agama;
 13. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
 14. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 49/PMK.02/2017 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2018;
 15. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 86/PMK.02/2017 tentang Standar Biaya Keluaran Tahun Anggaran 2018;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN DIREKTORAT PENDIDIKAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ISLAM KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PENETAPAN PENERIMA DANA BANTUAN PENELITIAN DASAR INTERDISIPLINER PTKI TAHUN ANGGARAN 2018.

KESATU : Menetapkan nama-nama sebagaimana tercantum pada kolom 3 (tiga) dalam Lampiran Keputusan ini sebagai Penerima Dana Bantuan Penelitian Dasar Interdisipliner PTKI Riset Tahun Anggaran 2018, dengan jumlah sebagaimana tercantum pada kolom 6 (enam) dalam Lampiran Keputusan ini.

- KEDUA : Mekanisme pencairan dan penggunaan bantuan:
1. Proses pencairan bantuan ini mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 2. Penggunaan bantuan ini adalah untuk membantu para dosen dalam pelaksanaan peningkatan mutu penelitian pada PTKI.
 3. Penggunaan bantuan ini dipertanggungjawabkan oleh penerima dana bantuan dan dilaporkan kepada Direktur Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam.
 4. Ketentuan-ketentuan lain berkenaan dengan pelaksanaan dan pelaporan mengacu kepada petunjuk teknis yang telah ditetapkan.
- KETIGA : Pemberian bantuan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama Tahun Anggaran 2018 Nomor: 025.04.1.426302/2018, 2 Mei 2018 dengan Kode Mata Anggaran Nomor 025.04.07.2132.050.514.004.L.521219.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 24 Agustus 2018

PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN
DIREKTORAT PENDIDIKAN TINGGI
KEAGAMAAN ISLAM
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN
ISLAM

Disahkan Oleh
DIREKTUR JENDERAL,

TTD,

KAMARUDDIN AMIN

TTD,

M. ARSKAL SALIM GP

Lampiran I

KEPUTUSAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN DIREKTORAT PENDIDIKAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM

DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ISLAM

Nomor : 4657 Tahun 2018 Tanggal : 24 Agustus 2018

Tentang

PENERIMA BANTUAN PENELITIAN DASAR INTERDISIPLINER PTKI (BPDI)

DIREKTORAT PENDIDIKAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM

TAHUN 2018

N O	NO REGISTRASI	NAMA PESERTA	JUDUL	INSTITUSI	BESARAN BANTUAN (RUPIAH)
1	181130000010447	Khanif Maksum	Memberangus Klitih di Kota Pelajar:Deteksi Dini dan Perancangan Intervensi Kepada Pelajar SD dengan Gangguan Perilaku (Conduct Disorder) di Yogyakarta	Universitas Alma Ata	Rp 40.000.000,00
2	181130000009988	Zainil Ghulam, Achmad Farid	Ideologisasi Identitas Aswaja an-Nahdliyah di LP. Ma'arif NU Lumajang sebagai Upaya Menangkal Gerakan Islam Transnasional	Institut Agama Islam (IAI) Syarifuddin Wonorejo Lumajang	Rp 40.000.000,00

3	181130000010090	Mohamad Yahya	Tafsir al-Qur'an bil Ma'nā 'alā Pesantren: Kajian atas Epistemologi, Identitas Kultural, dan Kontribusi K.H. Ahmad Yāsin bin Asymūnī al-Jārūnī dalam Khazanah Tafsir (di) Nusantara	STAI Sunan Pandanaran Yogyakarta	Rp	40.000.000,00
4	181130000010414	M. Afif Hasan, Moh. Jazuli	Wajah Islam di Madura: Kajian atas Manuskrip Berbahasa Madura tentang Akidah, Fikih, dan Tasawuf di Sumenep Jawa Timur)	Institut Ilmu Keislaman Annuqayah (INSTIKA) Guluk-Guluk Sumenep	Rp	40.000.000,00
5	181130000009285	Muhammad Husni	Fenomena Publikasi Karya Tulis Ulama Indonesia (Studi Multiperspektif Karya Tulis di Indonesia)	Institut Agama Islam (IAI) Al-Qolam	Rp	40.000.000,00
6	181130000010016	Muhammad Bahrul Ilmie, Slamet Mujiono	Perlindungan Hukum Jama'ah Umrah Terhadap Pelanggaran Hak Konsumen oleh Jasa Penyelenggara Umrah Di Indonesia (Kajian Analitis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Refleksi Kasus Pelanggaran Hak Konsumen Oleh Fist Travel dan Hannan Tour)	Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAI NU) Kebumen	Rp	40.000.000,00
7	181130000010126	Fitriah, Imam Ali Khaeri	Relasi Gender dalam Perspektif Para Kyai Muda Kabupaten Cirebon	STAI Ma`had `Ali Cirebon	Rp	40.000.000,00

8	18113000009750	Annikmah Farida, Rahmat	Sistem Perceraian Adat Lampung Pepadun Marga Anak Tuha Dan Implikasinya Terhadap Hak Asuh Anak dan Harta Bersama Perspektif Keadilan Gender	Institut Agama Islam Ma'arif NU (IAIMNU) Metro Lampung	Rp	40.000.000,00
9	181130000010423	Imas Kania Rahman	Pengembangan Model Pendekatan Bimbingan Dan Konseling Gestalt Profetik (G-Pro) Berbasis E-Learning Untuk Meningkatkan Religiusitas Dan Regulasi Diri Mahasiswa	Universitas Ibn Khaldun	Rp	40.000.000,00
10	18113000009272	Jazilus Sakhok	Telaah Historis Pada Yayasan Muthahhari, Bandung, Dan Perjuangannya Dalam Menghadapi Gerakan Anti Syi'ah Di Indonesia	STAI Sunan Pandanaran Yogyakarta	Rp	40.000.000,00
11	181130000010382	Niswatin Faoziah	Literatur Keislaman Anak Perspektif Kesetaraan Gender	STAI Sunan Pandanaran Yogyakarta	Rp	40.000.000,00
12	181130000010029	Muhammad Lutfi Hakim	Fiqh Perkawinan Islam Kerajaan Kubu: Analisis Isi Manuskrip Jaduwal Nikah Karya Mufti H. Ismail Mundu (1937 M)	STIS Syarif Abdurrahman Pontianak, Kalimantan Barat	Rp	40.000.000,00
13	181130000010437	Muh. Sya'rani, M. Indra Gunawan, Lalu Muhammad Ariadi	Dinamika Dan Problematika Pendidikan Agama Masyarakat Minoritas Islam Wetu Telu di Lombok Nusa Tenggara Barat	Institut Agama Islam Hamzanwadi NW Pancor Lombok Timur	Rp	40.000.000,00

14	181130000009076	Muh. Fitrah Sudirman	Naskah Parkara Sambeya Karya Sultan Abdul Kahir: Kajian terhadap Transmisi Ajaran Islam di Bima	Institut Agama Islam Muhammadiyah Bima (Ketua), Sekolah Tinggi Ilmu Al-Qur'an (STIQ) Bima (Anggota)	Rp	40.000.000,00
15	181130000009469	Hadiqoh Asmuni Mar Syahid	Reproduksi Nilai Keagamaan Pada Keluarga Salafi (Studi Reproduksi Nilai Keagamaan pada Anak-Anak Terpidana Terorisme)	Sekolah Tinggi Islam Blambangan Banyuwangi	Rp	40.000.000,00
16	181130000009981	Akmal Mundiri, Moch. Tohet	Kontestasi Spiritualitas dan Identitas Religius Dunia Cyber; Studi Etnografi Virtual Komunitas Agama di Facebook	Universitas Nurul Jadid	Rp	40.000.000,00
17	181130000010413	Daharmi Astuti Zulfadli Hamzah Mufti Hasan Alfani	Analisis Manajemen Pengelolaan Zakat Sebagai Potensi Ekonomi Umat di Lembaga Zakat Provinsi Riau	FAI Univ. Islam Riau (UIR), Pekanbaru, Riau	Rp	40.000.000,00
18	181130000009715	Subaidi, Barowi	Pendidikan Karakter Islami Syaikh Muhammad Amin Al-Kurdi (Analisis Isi Kitab Tanwirul Qulub)	Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara (INISNU), Jawa Tengah	Rp	40.000.000,00
19	181130000010334	Andri Nirwana, Muhammad Syarif, Muhammad	Usaha Petani Garam Tradisional Aceh Dalam Mewujudkan Konsep Standar Halal Food Di Negeri Syariat (Studi Kasus Garam Bernajis di Negeri Syari'at)	FAI Univ. Serambi Mekkah, Banda Aceh	Rp	40.000.000,00

20	181130000010228	Muhsin	Pemetaan Kesadaran Merek Kosmetik Herbal-Halal di Kota Bandung	Universitas Islam Nusantara	Rp	40.000.000,00
21	181130000009545	Ahmad Fauzi	Perayaan Shalawatan dalam Bingkai Budaya Masyarakat Probolinggo; Kajian Interaksionalisme Simbolik	Institut Ilmu Keislaman Zainul Hasan Genggong	Rp	40.000.000,00
22	181130000009730	Moh. Makmun, Mahmud Huda	Aspek Pidana Dalam Politisasi Masjid Perspektif Siyasah Jinayah (Studi Takmir Masjid Wilayah Jombang dan Surabaya)	Universitas Pesantren Tinggi Darul ulum	Rp	40.000.000,00
23	181130000010051	Zaki Mubarak, Mohammad Koidin	Kiai Desa Menjaga Pancasila; Moderasi Melalui Pertahanan Kultural Pada Masyarakat Tradisional	STAI Bakti Negara Tegal	Rp	40.000.000,00
24	181130000009104	Mujahid Quraisy, Lukman Fauroni	Agilitas Pesantren: Modal Intelektual, Perluasan Fungsi Economic Community Development	Sekolah Tinggi Ekonomi Islam (STEI Yogyakarta) (Ketua), IAIN Surakarta (Anggota)	Rp	40.000.000,00
25	181130000009335	Faridy, Bakir, Hambali	Genealogi Islam Jawa Abad 18: Imajinasi Historiografis Atas Babad Tanah Jawi	Universitas Nurul Jadid	Rp	40.000.000,00
26	181130000009157	Sayyidah Syaehotin, Hasyim Asy'ari	Geneologi Tasawuf Transformatif di Tengah Arus Radikalisme Agama: Studi Multi Kasus di Majelis Maiyah Ainun Nadjib dan Majelis Dzikir Manaqib Syech Abdul Qodir Jailani K. Muzakki Syah	STAI Al-Qodiri Jember	Rp	40.000.000,00

27	181130000010417	Abdul Salam, Syaiful Muhamad Irsyad	Peranan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Sebagai Lembaga Muhtasib dalam Industri Keuangan Syariah di Indonesia	Universitas Alma Ata	Rp 40.000.000,00
28	181130000009173	Masrurotul Mahmudah, Binti Khoiriyah, Ambariyani	Konsep Jilbab Dan Identitas Perilaku Serta Ideologi Keagamaan Persepsi Mahasiswi Ptki Se-Kota Metro (Studi Analisis Dimensi Keagamaan Glock Dan Stark)	Institut Agama Islam Ma'arif NU (IAIMNU) Metro Lampung	Rp 40.000.000,00
29	181130000009916	Pujiono	Memformulasikan pokok-pokok pemikiran fikih kebangsaan K.H Ali yafie di indonesia	Sekolah Tinggi Ilmu Fiqih Syeikh Nawawi Tanara Banten	Rp 40.000.000,00
JUMLAH					Rp 1.160.000.000,00

Disahkan oleh,
Direktur Jenderal Pendidikan Islam

Ttd

KAMARUDIN AMIN

Pejabat Pembuat Komitmen,
Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam
Direktorat Jenderal Pendidikan Islam

Ttd

M. ARSKAL SALIM GP