

# **VIOLATION OF THE ECONOMIC RIGHTS OF CONSUMER BY FIRST TRAVEL COMPANY AS A REFLECTION OF LAW PROTECTION IN INDONESIA**

H. Muhammad Bahrul Ilmie<sup>1\*</sup>, Slamet Mujiono<sup>2\*\*</sup>, Hulwati<sup>3\*\*\*</sup>

<sup>1</sup> Institut Agama Islam Nahdhatul Ulama Kebumen

<sup>2</sup> Institut Agama Islam Nahdhatul Ulama Kebumen

<sup>3</sup> Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

Email:

\*[hmb.ilmie@gmail.com](mailto:hmb.ilmie@gmail.com)

\*\*[slm.mujiono@gmail.com](mailto:slm.mujiono@gmail.com)

\*\*\*[hulwati@uinib.ac.id](mailto:hulwati@uinib.ac.id)

## **ABSTRACT**

From 2017-2018, The Indonesian Consumers Foundation has received 3056 complaints from jama'ah umrah related to Biro Umrah Travel. The failure of the First Travel company to dispatch 27,000 jama'ah umrah is due to the weakness of legal settlement of the economic rights of consumers in Indonesia. Although the Jakarta District Court has ruled upheld, then it confirmed by a Supreme Court ruling that the director of PT First Travel has been sentenced to 20 years in prison, while the director of the company has been sentenced to 18 years in prison. However, the economic rights of consumers in the form of financial assets that have to pay is neglected, because they cannot be returned and become spoils of the state. Criminal settlement of the law will harm the economic rights of the congregation as consumers, and this is contrary to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, also aligned with Law Number 13 of 2008 concerning the Implementation of Hajj. The First Travel Company violation is a complex legal violation because legal settlement is only carried out criminally, while civil legal settlement related to the economic rights of consumer and settlement through mediation that benefits consumers is not considered. The research has been carried out in 2019, while the primary data is obtained through court decisions and regulations on the implementation of umrah in Indonesia. Meanwhile, secondary data is obtained through online media, journals and books. This study will analysis about how the reflection of the law protection to the violation of the economic rights of the consumer in Indonesia? This study provides a recommendation that the economic rights of consumers should be put forward before the criminal process is carried out as a solution to the cases of violations of the First Travel Company.

**Keyword:** the economic rights, the consumer, the reflection, the law protection

## **INTRODUCTION**

The daily head of Indonesian Consumers Foundation (YLKI), Tulus Abadi, said that the umrah problem in Indonesia has caused uneasiness in umrah pilgrims since the First Travel (PT) case was revealed and it has become the biggest case of violation of umrah consumer rights until now. YLKI noted that no less than 22,000 complaints from Umrah consumers went to YLKI, related with rogue travel agencies against service dissatisfaction even the travel failed to leave. From the result of YLKI verification, there were 6 Umrah

bureau companies that reported, the highest case is the Hajj and Umrah “Fist Travel” agencies with 17,000 complaints; followed by “Asyifah Mandiri” travel agencies case with 10,000 complaints; and “Kafila Rindu Ka’bah” travel agencies case with 3000 complaints. And the rest case were almost 1800 complaints from small bureaus with a total of tens to hundreds ([www.kompas.com](http://www.kompas.com) accessed on April 20, 2018). In 2018 estimated that Umrah pilgrims will reach 1 million, an increase of 878 thousand pilgrims from the previous year and also an estimated about 1 million umrah pilgrims in 2018 due to a limited Haj quota, in fact the hajj queue starts from 15 to 40 years ([www.nasional.kompas.com](http://www.nasional.kompas.com) accessed on April 22, 2018). From 2015-2017 the Indonesian Ministry of Religion has revoke 13 PPIU for Umrah and Hajj travel in Indonesia, 5 of them were revoked in 2017. Umrah and Hajj travel agencies whose permits have been revoked include PT. Al-Utsmaniyah Travel Agency or known as Hannier Tour ([www.Jawapos.com](http://www.Jawapos.com) accessed on April 23, 2018), PT Assyifa Mandiri Wisata, PT Raudah Kharisma Wisata, PT Fist Anugerah Karya Wiyasata known as Fist Travel, PT Mediterrania Travel, PT. Mustaqbal Lima, PT. Ronalditya, PT. Kopindo Wisata, PT. Maulana, PT Timur Sarana Tour and Travel, PT Diva akinah and PT Hikma sakti Perdana. In 2018, the Director General of Haj and Umrah Organizers, Nizar Ali and the Ministry Religion of the Republic of Indonesia revoked 4 problematic Umrah and Hajj travels, including PT Amanah Bersama Umat (ABU) Tour Makasar, Solusi Balad Lumampah (SBL) in Bandung, Mustaqbal Prima Wisata Cirebon, and Interculture Tourindi in Jakarta. The revoked was announced at a press conference on March 27, 2018 in Jakarta. Nizar explained that the license revocation due to the travel agencies failed to dispatch Umrah pilgrims and did not have the financial capacity to do a travel agency. ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) accessed on April 23, 2018).

Based on the hajj and umrah travel associations, there are still many, even hundreds of Umrah travel agencies that have problems in Indonesia, both licensed and unlicensed. Then the problem of Umrah travel agencies which are not in small amount that have spread at the regency level, the Ta’lim Council, Mosque Congregation Associations, Islamic organizations and others that have Umrah and Hajj Travel Agencies. According to YLKI records in 2017, there were complaints of 3,056 Umrah pilgrims against various problems of Umrah travel agencies in Indonesia (See [www.rappler.com](http://www.rappler.com)). In fact, many Hajj and Umrah travel agencies do not have permits, for example in Babel Bangka Belitung. The Head of Hajj and Umrah Guidance for the Regional Office of the Ministry of Religion of Bangka Belitung, Riduan Yunitarto said that the results of the data collection turned out that from 70 Umrah travels in Bangka Belitung, only 4 of them have permits from the Ministry of Religion, in

accordance with PMA 18 of 2015 Article 8 paragraph (2) every Umrah travel agency operating in the region must obtain permission from the local regional office (Bangka.tribunnews.com accessed April 25, 2018). YLPK in East Java received 991 reports of Umrah consumers from various regions in East Java who report various problematic Umrah Travel Agencies ([Https:// fajar.co.id](https://fajar.co.id) accessed May 2, 2018). In Bandung, 12,845 pilgrims have become victims of problematic Umrah Travel agencies. The congregation has paid to the company but has not departed. ("www.liputan6.com accessed on April 25, 2018)

The problem of problematic travel agencies which is detrimental to thousands of Umrah pilgrims in Indonesia. Even some of them are not only the permits that revoked but also got the legal sanctions, both civil and criminals, which are currently still in the process of prosecution, including "Fist Travel" Jakarta, Abu Tour Makassar and Bandung. The problem of the hajj had angered the DPR RI so that they held several meeting with the Minister of Religion, DR. Lukman Hakim. There is even a discourse to form a Hajj and Umrah special Committee. The result of the meeting with the Minister of Religion of the Republic of Indonesia, DR. Lukman Hakim and the DPR considered that the Umrah problem that occurred in Indonesia was the responsibility of the Indonesian Ministry of Religion, this was in accordance with RI Law No.13 of 2013 concerning Haj and Umrah (RI Law No.13 of 2013).

YLKI Jakarta has indicated that there are many problematic Umrah travel agencies caused by the negligent Ministry of Religion that does not have a monitoring system for Hajj and Umrah Travel in Indonesia, The Ministry of Religion only grants permission but does not carry out supervision, audits, and reporting systems for Umrah travel agents. This Gap is used by Umrah travel agencies to manipulate various ways to attract consumers, for example with low prices. Weak monitoring also occurs in the corporate accountability sector. Many travel agents are made without personnel, company organizational structures, financial systems, payment systems, congregational governance starting from departure, transportation, accommodation, poor health. ([Http://tirto.id](http://tirto.id))

The description above is the phenomenon of the weak legal protection of the umrah pilgrims in Indonesia. Hajj consumer protection is generally regulated in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. In particular, consumer protection is also contained in the Hajj Law no. 13 of 2008 concerning the Implementation of Hajj. In Article 45 of Law No.13 / 2014, Umrah consumers are entitled to (1) Worship Advisors (2) Right to Health services (3) Right to dispatch in accordance with the validity period of the Umrah Visa to Saudi Arabia (4)

Receive services in accordance with a written agreement agreed by the organizers and the Jamaah.

Based on Article 45 paragraph (1) of Law No. 13 of 2008, if the Hajj travel agency does not exercise the rights of Umrah consumers, then a maximum of 6 years of imprisonment or a fine of 100,000,000,000 (One Hundred Billion Rupiah) can be imposed. In Article 378 of the Criminal Code (KUHP) the threat of fraudulent travel services can be punished with a minimum of four years.

Juridically, the protection of Umrah Jamaah consumers is very clear in Indonesia, the application of legal protection that occurred to 27,000 Umrah pilgrims was violated by the Umrah travel agency "Fist Travel" Jakarta, currently the manager of "Fist Travel" is carrying out their criminal responsibility to the Jakarta District Court. However, what about the economic rights of Umrah consumers in the form of money that has been deposited, the right to be departed to Saudi Arabia and other rights. In the process of prosecution and consumer protection in the "Fist Travel" case, the police prioritize criminal cases rather than the return of consumer rights, even the decision of the congregational asset court is controlled by the state as well as the decision of supreme court. In the 1999 Consumer Law, consumer disputes between fist travel congregations and fist travel managers can be resolved persuasively or through through settlement by agreement (Negotiations) by prioritizing the protection of consumer rights. The Fist Travel settlement pattern that immediately transferred to the criminal realm causing consumer rights to be hampered and there is no guarantee of returning the rights of Umrah pilgrims who have been harmed, especially in the criminal trial process, the Fist Travel manager impossible to return Umrah Consumer Rights. Based on the explanation above, it is interesting to conduct collaborative research between Doctrinal research on the concept of consumer protection for Umrah pilgrims in the context of Indonesian law, and Non- Doctrinal implementation on consumer violation cases in Indonesia, it seems there are areas of the legal system that are ineffective in implementing and resolving consumer violation cases, especially in the case of Fist Travel.

## **LITERATURE REVIEW**

This research is a legal research that is connected by entering the realm (scope of area) of socio-religious research about on consumer protection law in economic field (Islam), which called legal research. This is a research that focuses on the value of inclusive law as a system of norms, institutional systems, cultural value systems, religious systems and fact systems in order to answer the problems of the Islamic community by the state in the

framework of legal protection in an equitable manner to fulfill religious rights. The research on the aspects of consumer protection against violations of the rights of Umrah pilgrims in Indonesian region is not a new research, because there are previous studies that can be used as initial references.

Abdul Muiz Sholeh's research entitled "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". The difference with this research lies in the perspective of consumer protection law that applies in Indonesia. Abdul Muiz Sholeh only limits legal protection accordance to Law Number 8 of 1999 while the research that will be carried out related to the Umrah Consumer protection system is not only applicable to Law Number 8 of 1999 but also applies to other laws, and the implementing regulations starting from the level of Presidential decrees, Ministerial Regulations, government regulations and regional regulations related to the protection of Umrah consumers in Indonesia. (Abdul Muiz Sholeh: 2013)

Suryadi's research with the title "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", which was published in the SAINTEKS journal Vol 7 No. 2 of 2011 Muhammadiyah University of Purwokerto. In line with Sholeh's research above, Suryadi only saw consumer protection from Law Number 8 of 1999 to Umrah consumers in Indonesia by looking at the consumer law side, it is different from the research that will be carried out which sees the contents of the system in which the Umrah Consumer Protection Law applies, Furthermore, it can be seen from the perspective of various regulations in Indonesia. Both by Sholeh and Suryadi, the methods and types of the research are pure doctrinal research not combined with the facts of cases that occur in Indonesia, while the research that will be carried out is more non-doctrinal as seen from the implementation of consumer protection law in Indonesia so the several cases such as Fist Travel, Abu Tour, and Hannan Tour will become examples of violations and settlement of Umrah consumers in Indonesia. (Suryadi: 2018)

The three studies that conducted by Natasya Victoria Ruswandana, Bambang Eko Turisno, and Suharto entitled "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji Khusus Oleh Biro Penyelenggara Ibadah haji Khusus" which was published in Diponegoro Law Journal Volume 5 Number 3 of 2013. The research that conducted by Eko Turisno and friends in terms of the theme is in line with the research that

will be carried out, the difference is that Eko Turisno and friends only limits legal protection in the event of cancellation of Umrah and Hajj departures on special hajj travel, the research that will be carried out is not only a cancellation departure but broader towards legal protection in all aspects (Nathasya; 2013)

## **RESEARCH METHOD**

This research uses a qualitative approach and a Doctrinal design because of the legal conditions as a value system and the law as a social norm (intrinsic law), which collaborated with the field (non-Doctrinal) to reveal consumer protection of the rights of Umrah pilgrims in a formal juridical context in Indonesia. This research is a type of juridical social research analysis that is descriptive. (Cik Hasan Bisri: 2005: 52-53) The research data includes primary data in the form of Laws, Regulations, which are qualitative data, data will be combined with field findings of Umrah consumer rights violations that occurred in Indonesia from 2017 to 2018, It is important to look at the effectiveness of consumer protection regulations. This research is a doctrinal and field research that was conducted to find out the legal protection of the rights of Umrah congregation consumers in Indonesia, by describing the correlation in the form of facts on violation cases of Umrah Consumer Rights committed by the Umrah Travel Bureau "Fist Travel" Jakarta.

## **RESULTS**

Looking back on the story of Fist Travel founders, A husband and wife couple Anniesa Desvitasari Hasibuan dan Andika Surachman will be touched by the struggles , ups and downs of establishing Travel Umrah labeled Fist Travel, which started with borrowed money from in-laws. Andhika Surachman was born in Bogor on December 29, 1985. After graduating from high school while working in a shop in Bogor following his education at STIE Tama Jakarsa, South Jakarta. As a salesman Andika married his girlfriend in 2005 Anniesa Desvitasari Hasibuan, who was born on July 30, 1986, who is currently studying at the University of Indonesia, Depok, Jakarta. But unfortunately Andika and Anniesa had to quit college when they experienced various economic crisis in 2008.

Andika who only graduated from SMA 2 Budi Warman, South Jakarta, before taking part in Umrah Travel business field had ups and downs as an entrepreneur. Andika admitted that he was forced to enter the business world in 2004, at that time Andika worked in a minimarket as an employee in Jakarta, only one year at the minimarket then Andika became an interns with a salary of IDR 50,000 per day. Since his father-in-law passed away in 2008,

Andika and his wife have lived with his in-laws and Anisa's younger siblings. At that time Andika and his wife became the backbone of the family and had to support Anniesa's 3 younger siblings, because of the salary he earned from his place of work was not sufficient, Andika mortgage his motorbike for 2 million rupiah to start a business such as Credit, culinary, burgers to bed sheet business, but all of them went bankrupt. Because Andika run out of capital, he mortgaged his father-in-law's house to a bank for 50 million Rupiah. After that Andika started a business again but he failed again, which in the end the Bank confiscated their house. From the remaining money left by his father-in-law Andika decided to open CV Fist Karya Utama which is engaged in travel sector, The travel business run by Andika and Anniesa is something new for them because they are self-taught. Fist Travel then focused on the Umrah journey. With no experience, Andika and Anniesa only have a Yellow Page telephone book to call an Umrah travel agency. (Doddy Rosadi: 2015)

Andika and Anniesa's travel business began to show results starting from a request from Bank Indonesia to delivered 9 of their employees to Umrah. Although that's the first time for Andika and Anniesa sent Umrah pilgrims to holy land with lack of knowledge. They did not understand the system of Umrah but they managed to provide good and satisfying servants, for this achievement the collaboration with BI continued until 2011. Hundreds of BI employees were successfully sent by Andika with his Fist Travel to the Holy Land to perform Umrah. This success continued with Andika's courage to offer a cheap Umrah package of 14 million Rupiah and to expand his Umrah business Andika opened 15 Fist Travel branches, and he moved the head office from Depok to the Kuningan.

In 2012, Fist Travel dispatched up to 800 Umrah pilgrims. In 2013 has increased to 3600, almost twofold from the previous year. The fantastic numbers began In 2014, first Travel dispatched 14,700 pilgrims and in 2016, Andika successfully dispatched 35,000 pilgrims. It is the first time in Indonesia, the travel agencies in only one year is able to dispatch 35,000 Umrah pilgrism, by the very large number of pilgrism the Indonesian Record Museum (MURI) awarded Fist Travel with the title "The Biggest Manasik Akbar Umrah in Indonesia". From the 35,000 pilgrism dispatched by First Travel, they managed to make a profit of 40 million US dollars or 528 billion. And Andika then opened more than 20 Fist Travel branches throughout Indonesia.

Andika's success was followed by the debut of his wife, Anniesa Devitasari, as a successful designer. In 2016 Anniesa became the only fashion designer who succeeded in breaking into the New York Culture Festival Week, Anniesa's work with the theme D'jakarta Swow received a standing ovation from 2000 viewers. Not only in New York, the United

States of Amerika, Anniesa was also success in Doha, Qatar in November 2016. ([https // national.kontan.co.id](https://national.kontan.co.id) downloaded October 20, 2018) violation of consumer rights for Umrah travel by Fist Travel, based on the decision of the Depok District Court, it was proven to have committed fraud and fraudulent acts. Fist Travel was proven to have committed fraud against 72672 Umrah pilgrims. The fraud mode is carried out by offering cheap Umrah packages, namely:

- a) Umrah Travel Package only 14,3 million
- b) Regular Package
- c) VIP Package

With cheap package costs compared to other travel, it is even cheaper than the price of Umrah trips that have been set by the Directorate General of Hajj and Umrah Travel of the Indonesian Ministry of Religion. from there Fist Travel managed to get 7 2,672 Umrah pilgrims registrants. From 2016 to 2017, Fist Travel only dispatched 14,000 pilgrims, 58, 682 pilgrims were unsuccessful to departed, losses suffered by Umrah consumers reached a total of 84 8.7 billion. The number of complaints to the Criminal Investigation Unit from Fist Travel congregants who did not depart and felt that they were detrimental had prompted POLRI to open a crisis center. Since the opening of the Crisis Center, reports of Fist Travel victims totaled 4,043 pilgrims and 2,280 reports submitted via email.

The efforts of the Umrah pilgrims to be able to depart for Umrah not only asked the state police crisis center to deal with failed departures, but formed an association which was named "Association of Travel Fist Victims". Paguyuban is a communication forum for victims of Fist Travel throughout Indonesia, including Jakarta, Depok, Bogor, Bandung, Surabaya, Medan, Ujung Pandang and other cities. According to Hamahera, one of the fist travel pilgrims, the association has 1700 members, communication and information about fist travel cases using social media Facebook and What's App. The activities of the association that have been carried out include The activities of the association that have been carried out include (1) Trying to made peace between the Jamaah and the management of fist travel, but these efforts have not been successful. (2) Efforts to restore consumer rights through the BPSK institution at the Depok , Jakarta court. This effort according to one of the Fist Travel pilgrims is still running but it is getting more difficult because the position of the Fist Travel has been revoked and the owner of the fist travel is serving a prison sentence in the Sukamiskin cell. (3) Report to the crisis Center.



## DISCUSSION

Since the occurrence of the Fist Travel and other problematic Travel cases, various legal efforts have been taken by the Indonesian Ministry of Religion, civil and criminal lawsuits. The Fist Travel case caught the attention of Commission X DPRD RI, who asked related parties to the Ministry of Religion and the police to resolve it as soon as possible, considering that the number of victims reached thousands of Umrah pilgrims.

According to some legal observers, the settlement of Umrah cases in Indonesia has more power to revoke permits and criminal sanctions. According to the Professor. DR. Muzhakir, a professor of Criminal Law at the Islamic University of Indonesia, Yogyakarta, said that the dispute over Umrah pilgrims to Umrah travel service providers is essentially a civil dispute that should be resolved based on civil law norms. This effort is made to protect the interests of Umrah consumers and Umrah travel interests including Umrah fund assets and Travel company assets.

In terms of the Law on Consumer Protection, Fist Travel and Hannien Tour have violated the Consumer Rights Article 4 point b of the 1999 UUPK :

"The right to choose goods and / or services and get the goods and / or services in accordance with the exchange rate and conditions and guarantees promised"

From a legal aspect, Fist Travel and Hannien Tour have Administrative, Prime and Criminal responsibilities. From a civil side, Fist Travel has made a number of achievements, namely not sending the Umrah pilgrims according to the agreement. Based on this achievement, both Fist Travel and Hannien Tour have violated article 7 of the 1999 UUPK, namely:

- a. Not doing good ethics because they have neglected so that the Umrah pilgrims failed to depart.
- b. Not providing true and honest information on Umrah services which are the content of their travel business.
- c. There is no guarantee of quality standards for the Umrah travel services provided
- d. There is no compensation for the loss of failing to depart the Umrah pilgrims to the holy land.

Fist Travel carries out a promotional pattern that violates article 12 and article 13 of the 1999 UUPK, that businessmen are prohibited from offering, promoting or advertising

with special rates within a certain time and amount. And do Umrah promotions with certain promises but do not provide what has been promised by Umrah Travel. This practice can be seen from the business pattern by dividing the three categories of Umrah travel, namely Promo, Regular and VIP. In accordance with article 16 UUPK Fist Travel does not comply with Umrah travel service bookings as agreed, including the agreement on quality and achievement.

In terms of consumer protection, Fist Travel has tricked advertising and promotions so that Umrah consumers are interested in buying Umrah travel services, in article 17 UUPK tricking consumers is prohibited as a promotional practice :

#### Article 17

- (1) Entrepreneurs in the advertising business are prohibited from producing Ads:
  - a. Fooling consumers regarding the quality, quantity, materials, use and price of goods and / or service rates as well as the timeliness of receiving goods and / or services.
  - b. Deceive guarantees of goods and / or services
  - c. Contains false, wrong, or incorrect information regarding goods and / or services

Failed to depart Umrah pilgrims based on Article 19 of the UUPK, Umrah businessmen are obliged to provide compensation. Compensation can be in the form of refunding the service fee that has been paid or in the form of rescheduling of the Umrah community or Umrah departure with an agreement through other travel. However, Article 19 paragraph (4) does not always succeed in dispatching the Umrah pilgrims because there are elements of error that allow criminal charges. The element of Fist Travel's error has been proven by the prosecutor and tried it in the District court which decided that there was an element of error, namely the misuse of Umrah funds for the benefit of Travel owners.

There are several mistakes that form the basis of Fist Travel's crime, namely:

- a. Article 372 of the crime of embezzlement
- b. The criminal act of fraud 378 KUHP
- c. Money Laundering, Law No. 8/2010

Consumer protection efforts on Fist Travel Umrah pilgrims, from the results of searches in the field, feel that they are not paying attention to the protection of consumer rights, both efforts to protect and returning material losses by regulators in this case the Indonesian Ministry of Religion as the person in charge of Haj and Umrah trips, the Government of Indonesia, and the Police. The sanctions for the revocation of operational

permits carried out by the Ministry of Religion have an impact on the congregation being increasingly uncertain and unclear about the departure of Umrah and Umrah travel fees entrusted by Fist Travel. There are no systematic steps taken by the government to save the rights of Umrah consumers, which number more than 5,000 pilgrims with a value of more than 1 trillion. When DPR RI received a complaint report from the Umrah pilgrims and the results of the DPR-RI Commission III meeting which was attended by 2/3 members of commission III including Trisediyanto (chairman of KEMHUMAS III), Arteria Dahlan (PDIP), Hasrul Azhar (PPP), Raden Mokh Syaefi (Gerindra), Anwar Rakhman (PKB), John Kenedy Azis (Golkar), Faesal (Hanura), Taufiq (Nasdem), Muslim Ayu (PAN) and others. The Commission III meeting was about to form a special committee for Umrah and Hajj trips, but this effort has never materialized to date. YLKI said that there was an error in handling the protection of Fist Travel and Hannien Tour victims, the related parties prioritize the Criminal element rather than returning the rights of Umrah consumers.

In an effort to protect consumers, the Minister of Religion has issued Decree No. 589 of 2017 which instructs Fist Travel to return all money for Umrah pilgrims without the slightest deduction. (Investigation to the Fist Travel victim association) (However, this decision of the Minister of Religion was never realized and there was no continuation from the Ministry of State to complete the return of Umrah consumer rights.

The Consumer Rights Claims, which are members of the Fist travel victims association, were carried out through the PKPU court in the Central Jakarta court in early September 2017 until today. In 2018 several trials were held. At the second trial on 29 September 2017, the peace proposal submitted by Fist Travel was discussed in the PKPU session at the Central Jakarta District Court. Based on PKPU data, the number of fist travel creditors reached 59,994, there were also 7 vendors and 89 agents, with a claim value of IDR 1.002 trillion which had to be returned by Fist Travel. At the second PKPU trial, it was revealed that the creditors objected to the Ministry of Religion's move to revoke the Operational Travel permit, because it would complicate the PKPU trial and the refund of Umrah pilgrims.

In the midst of the PKPU fist Travel trial at the Central Jakarta District Court that haven't get the results yet, Hannien Tour's civil trial in solo, and other cities. The Police of the Republic of Indonesia conducted an investigation into allegations of fraud and embezzlement of money for Umrah pilgrims as a criminal act. The criminal prosecution case continued on July 31, 2018, the judge sentenced them to a criminal sentence, including Andika Suracmana, who was sentenced to 20 years in prison with a fine of IDR 10 billion. Anniesa Hasibuan

imprisonment for 18 years with a fine of IDR 10 billion and Kiki Hasibuan in prison for 15 years with a fine of IDR 5 billion. In the judge's decision, Andika and Anniesa were proven to have committed a crime of money laundering reaching IDR 905 billion, of which IDR 60 billion had been confiscated. One of the first travel congregations on the Facebook page "Paguyuban korban fist travel" responded to the criminal verdict, he considered the judge's verdict to be fair, but the decision that ordered the confiscation of the perpetrator's assets was a mistake by the judge, the assets which were the result of the Umrah fraud should be returned by the Jamaah who was the victim. (See the Facebook page for the group of victims of Fist Travel). The plan is that the victims of Fist Travel will file a lawsuit to the Supreme Court, even Fist Travel lawyers will make an effort to send a letter to President Jokowi. (News.Detik.com "Aset Bos Fist Travel di rampas").

Professor DR. Muzhakhir, a professor of Criminalization at UII Yogyakarta, said that the Umrah dispute in Indonesia should prioritize the interests of Umrah consumers. Munazdakir said that the Umrah dispute has a different conflict with other economic disputes, the Umrah dispute must be based on the philosophy of Worship, because Umrah activities are part of carrying out Islamic worship. Muzhakhir provides resolution of Umrah consumer disputes that must be done in wise and syar'iah ways, namely: (interview)

- 1) Both parties or more disputing parties must have a philosophy of worship, because the journey to be undertaken is in the framework of worshipping to Allah SWT.
- 2) The participation of the Ministry of Religion in this case can be represented by the Head of Umrah and Hajj. The Ministry of Religion must be more active in resolving Umrah disputes on the principle that Umrah consumers and Umrah travel companies (travel) must be protected fairly. because the Ministry of Religion substantially has the responsibility for granting Umrah travel permits, guidance, and supervision of the implementation of Umrah in Indonesia.
- 3) If there is a failure in the departure of the Umrah pilgrims or something that is detrimental to the Umrah pilgrims or detrimental to the Umrah travel, the principle used is the completion of good etiquette, with more efforts to resolve kinship, peace and deliberation. Civil settlement must take precedence over criminal settlement.
- 4) The civil principle is that the Umrah pilgrims as consumers entrust travel fees to the holy land which are then stored in the Umrah travel company. If there is a dispute, the consumer's money must be saved, it can be done by BPSK, or at

the request of the Ministry of Religion. And the settlement is carried out by deliberation.

- 5) Umrah dispute resolution options are carried out more wisely in accordance with the spirit of worship and it can be decided that the money is returned, departed if the company is able to dispatch, depart by another travel. or the Ministry of Religion takes over travel that is problematic. If the funds in the travel company account are lacking, it can be confiscated and sold by the travel umrah owner. If it is still lacking, the Ministry of Religion or the disputing parties can find another way. With this settlement pattern, criminal settlement will not be carried out.

Criminal settlement can be carried out by the police of the Republic of Indonesia in the event of fraud, manipulation or other criminal activities that are contrary to the law committed by Umrah service providers and do not rule out criminal acts can also be committed by consumers or Umrah pilgrims.

## **CONCLUSION**

From the description above, it can be concluded that the settlement of negligence on Umrah Travel in Indonesia, does not refer to the consumer dispute justice system and consumer protection in Indonesia. The resolution by the government by involving the police has turned the consumer dispute issue into a criminal case with indications of fraud and embezzlement. Criminal court should be resolved after settlement through consumer disputes, mediation is resolved through consumer dispute courts and mediation of consumer rights protected, especially economic rights can be returned. Settlement through Criminal will eliminate all consumer rights because the property in dispute becomes evidence that is seized by the State and cannot be returned.

## **REFERENCES**

- [1] Abdul Muiz Sholeh dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Sihanok Indah Holiday Kota Cirebon Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto
- [2] Cik Hasan Bisri, *Model Penelitian Fiqh*, (Bogor, kencana, 2003)
- [3] Doddy Rosadi, ‘Andika-Anniesa Membesarkan Fist Travel dengan modal dengkul’ suara.com jumat 16 januari 2015

- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- [7] Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Haji dan Umrah
- [8] [www.kompas.com](http://www.kompas.com) diakses 20 April 2018
- [9] [www.media.ihram.asia.com](http://www.media.ihram.asia.com) diakses 21 april 2018
- [10] [www.nasional.kompas.com](http://www.nasional.kompas.com) diakses 22 april 2018
- [11] [www.jawapos.com](http://www.jawapos.com) di akses tanggal 23 April 2018
- [12] [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) diakses tanggal 25 April 2018
- [13] [www.rappler.com](http://www.rappler.com)
- [14] ----- “dari 70 Travel Umrah di Babel, Hanya 4 yang memiliki Rekomendasi” [Bangka.tribunnews.com](http://Bangka.tribunnews.com) diakses tanggal 25 April 2018
- [15] ----- “Sepanjang 2017, ada empat travel Umrah bermasalah <https://fajar.co.id> diakses 2 Mei 2018
- [16] ----- “12 Ribu Calon Jamaah Haji jadi korban Penipuan Travel Umrah di Bandung” [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) diakses tanggal 25 April 2018
- [17] YLKI: Pelanggaran Hak Konsumen Haji Tertinggi di tahun 2017 lihat <http://tirto.id> diakses tanggal 25 April 2018
- [18] ----- Kenapa Penipuan Umrah terjadi berulang: lihat Tirto <https://tirto.id> diakses 25 April 2018
- [20] <https://nasional.kontan.co.id> diakses 20 Oktober 2018.

## INTRODUCTION

Ketua harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tulus Abadi menyebutkan persoalan Umrah di Indonesia telah memunculkan keresahan Jamaah Umrah semenjak kasus Fist Travel (PT) diungkap 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 diadukan yang paling tinggi adalah biro perjalanan Haji dan Umrah “Fist Travel” sebanyak 17.000 aduan; biro perjalanan Asyifah Mandiri sebanyak 10.000 aduan; dan “Kafilah Rindu Ka’bah” sebanyak 3000 aduan. Adapun selebihnya hampir 1800 aduan biro-biro dengan katagori kecil dengan total puluhan hingga ratusan ([www.Kompas.com](http://www.Kompas.com) diakses 20 April 2018).

Tahun 2018 diperkirakan Jamaah Umrah mencapai 1 juta, peningkatan dari 878 ribu tahun 2017 hingga perkiraan 1 juta Jamaah Umrah tahun 2018 lebih disebabkan karena koata haji yang terbatas, antrian haji mulai 15 hingga 40 tahun ([www.Media.ihram.asia.com](http://www.Media.ihram.asia.com), diakses 21 april 2018). Kasus “Fist Travel” yang merugikan 27.000 Jama’ah Umrah yang gagal berangkat menjadi bola es yang mencair yang menunjukkan banyaknya travel bermasalah di Indonesia ([www.nasional.kompas.com](http://www.nasional.kompas.com), diakses 22 april 2018). Sejak tahun 2015 hingga tahun 2017 Kementerian Agama (Kemenag) RI telah mencabut 13 Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), yaitu travel Umrah dan Haji di Indonesia, 5 (lima) di antaranya dicabut pada tahun 2017.

Travel Umrah dan Haji yang dicabut ijinnya diantaranya PT. Biro Perjalanan Wisata Al-Utsmaniyah atau yang dikenal dengan Hannier tour ([www.Jawapos.com](http://www.Jawapos.com), diakses tanggal 23 April 2018), PT Assyifa Mandiri Wisata, PT Raudah Kharisma Wisata, PT Fist Anugerah Karya Wiyasata yang dikenal 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. Tahun 2018 Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Nizar Ali Kemenag RI kembali mencabut 4 travel Umrah dan Haji yang bermasalah disampaikan ketika jumpa pers pada tanggal 27 maret 2018 di Jakarta, di antaranya PT Amanah Bersama Umat (ABU), Tour Makasar, Solusi Balad Lumampah (SBL) di Bandung, Mustaqbal Prima Wisata Cirebon, dan Interculture Tourindi di Jakarta. Nizar menjelaskan pencabutan izin dikarenakan 4 (empat) travel tersebut gagal memberangkatkan jamaah Umrah dan tidak memiliki kemampuan finansial untuk melakukan biro perjalanan ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com), diakses tanggal 25 April 2018)

Berdasarkan data asosiasi perjalanan haji dan umrah, masih banyak bahkan ratusan biro perjalan Umrah yang bermasalah di Indonesia baik yang berizin maupun yang tidak berizin. Kondisi ini belum persoalan aktivitas biro perjalanan umrah yang menyebar dan beroperasi tingkat Kabupaten, pada Majelis Ta'lim, perkumpulan jama'ah masjid, Ormas Islam dan lainnya yang memiliki Biro Perjalanan haji dan Umrah. Berdasarkan catatan YLKI tahun 2017 saja ada aduan sebanyak 3.056 jamaah Umrah terhadap berbagai permasalahan biro perjalanan Umrah yang ada di Indonesia (lihat [www.rappler.com](http://www.rappler.com)), bahkan banyak Biro perjalanan Haji dan Umrahi tidak memiliki Izin, misalnya saja di Babel Bangka Belitung Kasi Pembinaan Haji dan Umrah kantor wilayah Kemenag Bangka Belitung, Riduan Yunitarto mengatakan bahwa hasil pendataan, ada 70 travel Umrah di Bangka Belitung. Dari 70 travel tersebut hanya 4 yang memiliki ijin dari 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 ([Bangka.tribunnews.com](http://Bangka.tribunnews.com) diakses tanggal 25 April 2018);

Yayasan lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur menemukan ada 991 laporan konsumen Umrah, dan para pelapor berasal dari berbagai wilayah di Jawa Timur, yang melaporkan berbagai Biro Perjalanan Umrah bermasalah (<https://fajar.co.id>, diakses 2 Mei 2018). Di Bandung sebanyak 12.845 menjadi korban Travel Umrah bermasalah, yaitu para calon jamaah telah membayar kepada perusahaan, namun tidak kunjung diberangkatkan ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com), diakses tanggal 25 April 2018).

Permasalahan pada biro perjalanan travel, yang merugikan ribuan jamaah Umrah di Indonesia, bahkan beberapa travel Umrah telah menunjukkan tidak sekedar dicabut ijinnya, akan tetapi dikenai sanksi hukum baik secara perdata maupun pidana yang saat ini masih dalam proses hukum, di antaranya “Fist Travel” Jakarta, Abu Tour Makasar, dan Bandung. Permasalahan Haji dan Umrah 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 hasil dengar pendapat dengan Menteri Agama RI Dr. Lukman Hakim dengan DPR seolah permasalahan Umrah yang terjadi di Indonesia merupakan tanggungjawab Kemenag RI, hal ini sesuai dengan UU RI Nomor 13 Tahun 2013 tentang Haji dan Umrah (UU RI No 13 tahun 2013).

YLKI Jakarta mensinyalir banyaknya travel Umrah yang bermasalah dikarenakan Kemenag 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 hukum ini dimanfaatkan oleh biro-biro



perjalanan Haji dan Umrah untuk melakukan manipulasi berbagai cara guna 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 ( <http://tirto.id>). Ketua Umum Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (Himpuh) Basuki Ahmad menyatakan Kemenag RI selaku regulator tidak memiliki upaya *preventif* tindakan pencabutan izin dan pembinaan dilakukan apabila sudah terjadi jatuh korban jama'ah umrah (<https://tirto.id> diakses 25 April 2018).

Berdasarkan 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 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pasal 45 Undang-Undang No 13 Tahun 2008 dibunyikan bahwa “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 dan Jamaah”.

Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 dibunyikan bahwa “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). Hal ini terkait dengan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), ancaman atas jasa travel yang melakukan penipuan dapat diancam pidana sekurang-kurangnya empat tahun.

Secara yuridis formal perlindungan konsumen Jamaah Umrah sangat jelas di Indonesia, penerapan hukum terkait perlindungan hukum yang terjadi pada 27.000 jamaah Umrah yang dilanggar oleh biro perjalanan Umrah “Fist Travel” Jakarta, dalam konteks ini pengelola “Fist Travel”, harus melakukan pertanggungjawaban delik pidananya di Pengadilan Negeri Jakarta. Akan tetapi bagaimana hak-hak ekonomi 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”, pihak kepolisian dalam penyidikan lebih mengedepakan kasus Pidana dibanding upaya pengembalian hak konsumen, bahkan putusan Pengadilan atas asset jamaah dikuasi oleh negara, begitu pula putusan Mahkamah Agung.

Mendasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999), kasus sengketa konsumen antara jamaah Umrah Fist Travel dengan pihak pengelola fist Travel bisa diselesaikan secara persuatif atau melalui jalan damai (*negosiasi*) dengan mengedepankan perlindungan hak-hak konsumen. Pola penyelesaian Fist Travel dengan langsung dilimpahkan ke ranah pidana oleh kepolisian menyebabkan hak-hak konsumen menjadi terhambat dan tidak ada jaminan pengembalian hak jamaah Umrah yang dirugikan, terlebih pengelola fist Travel dalam proses persidangan unsur pidana, menjadi hal yang tidak mungkin untuk dapat mengembalikan Hak-Hak Konsumen Umrah.

Berdasarkan uraian di atas menarik untuk dilakukan penelitian kolaborasi antara penelitian hukum doktrinal atas konsep perlindungan Hukum Konsumen Jamaah Umrah dalam konteks hukum Indonesia, dengan nondoktrinal atas pelaksanaan kasus-kasus pelanggaran konsumen di Indonesia, hal yang terkesan (dugaan kuat), ada wilayah “sistem hukum” yang keberlakuannya tidak efektif, dalam perspektif ini adalah pelaksanaan dan penyelesaian kasus pelanggaran konsumen pada kasus Fist Travel dan jama’ahnya yang gagal umrah.

## **LITERATUR RIVIEU**

Penelitian ini adalah penelitian hukum yang terkoneksi dengan memasuki ranah 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 sekaligus keagamaannya. Penelitian tentang aspek perlindungan konsumen terhadap pelanggaran hak-hak jamaah umrah di Indonesia bukanlah kali pertama, karena ada penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan referensi awal.

Pertama, penelitian Abdul Muiz Sholeh dengan judul penelitian “Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Haji sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan Undang-Undang Nomor 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 Nomor 8 Tahun 1999 (Abdul Muiz Sholeh: 2013), sedangkan penelitian yang dilakukan terkait dengan sistem perlindungan dan keterkaitannya dengan sistem hukum

lainnya. Artinya pada sengketa konsumen Umrah tidak hanya kepada Undang-Undang Nomer 8 tahun 1999 tetapi berlaku juga Undang-Undang lainnya yang terkait, dan bahkan aturan pelaksanaan teknisnya mulai tingkat Ketetapan Presiden, Peraturan Menteri, PMA dan Perda yang berhubungan dengan perlindungan konsumen Umrah di Indonesia.

Kedua, penelitian Suryadi dengan judul penelitian “Kajian Yuridis Terhadap Jamaah Haji sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan Undang-Undang Nomor 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 Nomor 8 tahun 1999 terhadap konsumen Umrah di Indonesia dengan melihat dari sisi undang-Undang konsumen berbeda dengan penelitian yang dilakukan, yaitu melihat dari isi sistem berlakunya Hukum Perlindungan Konsumen Umrah, lebih jauh dilihat dari sisi berbagai peraturan yang ada di Indonesia. Demikian juga, baik oleh Sholeh maupun Suryadi metode dan jenis penelitian yang digunakan penelitian hukum doktrinal murni, tidak dikombinasikan dengan fakta-fakta kasus yang terjadi di Indonesia (suryadi: 2018; Abdul Muiz Sholeh: 2013). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan lebih mengkombinasikan doktrinal dan non-doktrinal. Pada nondoktrinal melihat dari pelaksanaan Hukum perlindungan konsumen di Indonesia, sehingga beberapa kasus seperti Fist Travel, Abu Tour, dan Hannan Tour akan menjadi contoh pelanggaran dan penyelesaian konsumen Umrah di Indonesia

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

## **RESEARCH METHOD**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan desain hukum doktrinal, karena kondisi hukum sebagai sistem nilai dan hukum sebagai norma sosial (hukum secara

*intrinsik*), yang kemudian dikolaborasikan dengan lapangan (non-doktrinal) guna mengungkap perlindungan Konsumen terhadap hak-hak Jama'ah Umrah dalam konteks yuridis formal di Indonesia. Penelitian ini termasuk jenis penelitian sosial yuridis dengan analisis yang bersifat deskriptif (Cik Hasan Bisri: 2005).

Data penelitian ini meliputi data primer berupa Undang-Undang, Peraturan yang merupakan data kualitatif, data akan dikombinasikan 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. Mengingat penelitian ini merupakan penelitian *doktrinal* dan sekaligus *non-doktrinal* sebagai data lapangan (*field research*), maka fokus penelitian lapangan dilakukan ingin membuktikan lebih mendalam “Perlindungan Hukum terhadap Hak-hak Konsumen jama'ah Umrah di Indonesia”, dengan memaparkan keterkaitan berupa fakta-fakta pada Kasus pelanggaran Hak Konsumen Umrah yang dilakukan oleh Biro Perjalanan Umrah “Fist Travel” Jakarta.

## **RESULTS**

Menengok Kebelakang Kisah fist Travel Pasangan suami istri Anniesa Desvitasari Hasibuan dan Andika Surachman sebagai pendiri, tentu akan terharu memahami perjuangan jatuh bangun mendirikan Travel Umroh 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 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. 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 berkiprah pada bisnis perjalanan Umroh sempat jatuh bangun. Andika sebagai interpreneur mengaku terpaksa terjun ke dunia usaha pada tahun 2004, pada saat itu Andika bekerja di salah satu Minimarket sebagai karyawan, hanya satu tahun di minimarket kemudian Andika menjadi karyawan magang di Bank Bukopin dengan gaji Rp 50.000 perhari. Sejak Ayah mertuanya meninggal tahun 2008 Andika dengan istrinya Anniesa hidup 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 didapat dari tempat bekerja kurang cukup, Andika kemudian menggadaikan motornya 2 juta rupiah untuk memulai usaha jual Pulsa, Kuliner, sampai Burger. 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 pada akhirnya 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 perjalanan, usaha perjalanan yang dilakukan Andika dan Anniesa terbilang baru bagi Andika karena dipelajarinya dengan otodidak. Fist Tarvel kemudian difokuskan oleh Andika pada perjalanan Umrah. Dengan tanpa pengalaman Andika dan Anniesa hanya bermodalkan buku telpon Yellow Page menelpon menawarkan biro perjalanan Umrah (Doddy Rosadi: 2015).

Usaha Andika dan Anniesa mulai memperlihatkan hasil usahanya, yang berrawal dari permintaan Bank Indonesia (BI) guna 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 dan berhasil memberikan pelayan baik dan memuaskan, atas prestasinya ini rupanya kerjasama dengan BI berlanjut hingga tahun 2011 ratusan karyawan BI berhasil diberangkatkan Andika dengan Fist Travelnya ke tanah suci untuk menunaikan Umrah. Keberhasilan ini berlanjut dengan keberanian 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 hampir dua kali lipatnya dari hanya satu tahun sebelumnya. Angka pastastik dimulai tahun 2014 Fist Travel memberangkatkan 14.700 jamaah dan tahun 2016 Andika berasil memberangkatkan 35.000 jamaah. Jumlah jamaah yang sangat besar baru pertama kali di Indonesia oleh travel Umrah dalam satu tahun mampu memberangkatkan jamaah 35.000 jamaah Umrah. Atas keberasilannya Museum Rekor Indonesia (MURI) menganugrahi Fist Travel dengan sebutan 'Manasik Akbar Umrah Terbesar di Indonesia. Dari 35 000 jamaah yang diberangkatkan Fist Travel Andika berasil merauf laba 40 juta dollar US atau 528 Miliar. Dan Andika kemudian membuka lebih 20 cabang Fist Travel di seluruh Indonesia.

Kesuksesan Andika sang Suami diikuti 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 Show mendapatkan standing ovation dari 2000 penonton. Tidak hanya di New York Amerika

Serikat Anniesa berhasil pula di Doha, Qatar pada November 2016 (<https://nasional.kontan.co.id>, diakses 20 oktober 2018).

Terkait pelanggaran Hak konsumen Perjalanan Umrah Fist Travel berdasarkan putusan Pengadilan Negeri Depok, yaitu terbukti melakukan penipuan dan perbuatan curang. Fist travel terbukti melakukan penipuan terhadap 72672 jamaah umrah. Modus penipuan dilakukan dengan menawarkan paket umrah murah yaitu: (1). Paket Perjalanan Umroh promo dengan harga Rp. 14.3 juta; (2). Paket Reguler, dan; (3) Paket VIP. Biaya paket murah tersebut, di bandingkan dengan travel lainnya lebih murah, bahkan dari harga perjalanan umrah yang telah ditetapkan oleh Ditjend Perjalan Haji dan Umrah Kemenag RI.

Fist Travel berhasil 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 diberangkat, kerugian yang dialami konsumen umrah total RP 848.7 Milyar. Banyaknya pengaduan ke Bariskrim POLRI dari jamaah Fist Travel yang tidak diberangkatkan dan merasa merugikan, hal ini yang mendorong POLRI membuka Krisis Centre. Sejak dibuka Krisis Centre laporan korban Fist Travel total sebanyak 4.043 jamaah sebanyak 2.280 disampaikan melalui Email.

Upaya para jamaah umrah untuk dapat berangkat umrah tidak hanya meminta bantuan Krisis Centre Polri, tetapi juga membentuk perkumpulan yang diberi 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. Hamahera mengungkapkan, sebagai salah satu jamaah Fist Travel, bahwa paguyuban beranggotakan 1700, komunikasi dan informasi perkembangan Fist Travel menggunakan media sosial Facebook, dan Wachat App. Kegiatan paguyuban yang sudah dilakukan antara 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 salah satu jamaah Fist Travel terasa semakin sulit karena posisi Fist Travel sudah dicabut ijinnya dan pemilik Fist Travel sedang mengalami hukuman kurungan di sel Sukamiskin; (3) melaporkan ke Krisis Centre Polri

## **DISCUSSION**

Sejak bergulirnya kasus Fist Travel dan Travel bermasah lainnya, berbagai upaya hukum telah dilakukan oleh Kemenag RI, Gugatan perdata dan pidana oleh para pihak. Kasus Fist Travel sempat menarik perhatian Komisi X DPR-RI, yang meminta pihak-pihak terkait

Kemenag, dan kepolisian untuk menyelesaikan secepatnya, mengingat korban mencapai ribuan jamaah umrah. Menurut beberapa pengamat hukum, penyelesaian kasus-kasus Umrah di Indonesia lebih bernuansa pencabutan ijin dan sanksi pidana. menurut Profesor. Dr. Mudzakkir, SH., MH Guru Besar Hukum Pidana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, bahwa sengketa Jamaah Umrah kepada penyedia jasa perjalanan umrah essensinya merupakan sengketa keperdataan, dan lebih sebaiknya 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 Kosnumen Fist Travel dan tidak terkecuali Hannien Tour telah melanggar Hak Konsumen Pasal 4 poin b UUPK 1999 yang dibunyikan “Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan /atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”. Dari aspek hukum, Fist Travel memiliki tanggungjawab adminstrasi, Perdata dan Pidana. Sisi perdata Fist Travel telah melakukan *wanprestasi* yaitu tidak memberangkatkan jemaah Umrah sesuai dengan perjanjian. Berdasarkan perbuatan wanprestasi ini Fist Travel telah melanggar Pasal 7 UUPK 1999 yaitu: Tidak melakukan etikad baik karena sudah melakukan pembiaran sehingga jamaah umrah gagal berangkat; Tidak memberikan informasi yang benar, jujur terhadap jasa umrah yang menjadi konten bisnis travelnya; Tidak ada jaminan mutu yang berstandar jasa perjalanan umrah yang di berikan, dan; Tidak adanya konvensasi ganti rugi atas kerugian gagal berangkat jamaah Umroh ke tanah suci.

Fist Travel juga melakukan pola promosi yang melanggar Pasal 12 dan Pasal 13 UUPK 1999, bahwa pelaku usaha dilarang 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 dijanjikan 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 Fist Travel telah melakukan tidak menepati pesanan jasa perjalanan Umrah sesuai dengan yang telah disepakati, termasuk kesepakatan kualitas dan prestasi.

Dari sisi perlindungan konsumen Fist Travel telah melakukan mengelabui periklanan dan promosi, sehingga konsumen Umrah tertarik untuk membeli jasa perjalanan umrah. Pasal 17 UUPK bahwa mengelabui konsumen dilarang sebagai praktik promosi, sebagaimana bunyi Pasal 17 (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan: a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/ atau jasa; b. Mengelabui jaminan/ garansi

terhadap barang dan/ atau jasa; c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/ atau jasa

Gagal berangkatnya konsumen Umrah berdasarkan Pasal 19 UUPK pelaku usaha Umrah berkewajiban untuk memberikan ganti rugi. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang jasa yang telah dibayarkan atau berupa penjadwalan ulang pemberangkatan 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 telah dibuktikan oleh jaksa dan disidangkan di Pengadilan Negeri yang memutuskan ada unsur kesalahan yaitu penyalagunaan dana Umrah untuk kepentingan pemilik Travel. Ada beberapa kesalahan yang menjadi dasar pidana pada Fist Travel yaitu: (1) Tindak Pidana penggelapan Pasal 372; (2) Tindak pidana penipuan 378 KUHP, dan; (3) Tindak Pidana Pencucian Uang UU No 8 tahun 2010.

Upaya perlindungan konsumen jamaah Umrah Fist Travel dari hasil penyelidikan di lapangan menunjukkan kurangnya perhatian terhadap perlindungan hak Konsumen, baik upaya perlindungan dan pengembalian kerugian materil oleh regulator dalam hal ini Kemenag RI sebagai penanggungjawab perjalanan Haji dan Umrah, Pemerintah Indonesia, dan Kepolisian. Sanksi pencabutan Ijin operasional yang dilakukan oleh Kemenag justru berdampak buruk pada jamaah yang semakin tidak pasti dan tidak jelas akan keberangkatan Umrah dan uang jasa perjalanan Umrah yang dititipkan oleh Fist Travel.

Tidak adanya langkah-langkah sistimatis 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, di antaranya Trimedya (Ketua Komisi 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. Pada sidang komisi III sempat akan membentuk pansus perjalanan Umrah dan Haji, tetapi upaya ini tidak pernah terwujud hingga saat ini. YLKI juga berpendapat ketika diwawancarai (2018), bahwa ada kesalahan dalam menangani perlindungan korban Fist Travel (termasuk Hannien Tour), yaitu pihak terkait lebih mengedepankan unsur Pidana dibanding pengembalian Hak-hak konsumen Umrah.

Dalam upaya melindungi konsumen Menteri Agama pernah mengeluarkan Keputusan Nomor 589 Tahun 2017, yang memerintahkan Fist Travel wajib mengembalikan semua uang jamaah Umroh tanpa pemotongan sedikitpun (Investigasi ke Paguyuban korban



Fist Travel), 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 Fist Travel dilakukan melalui Pengadilan Kepailitan (PKPU) di Pengadilan Jakarta Pusat pada awal September 2017 hingga tahun 2018 dilakukan beberapa kali sidang. Pada sidang ke dua tanggal 29 september 2017 proposal perdamaian yang diajukan oleh pihak Fist Travel dibahas 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 dikembalikan oleh Fistr Travel senilai Rp 1,002 triliun. Pada sidang kedua PKPU terungkap para kreditur keberatan dengan langkah Kemenag 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. Pada perspektif lain ada sidang perdata Hannien Tour di Solo, dan kota lainnya, Polri melakukan penyidikan dugaan penipuan dan penggelapan uang jamaah Umrah sebagai Tindakan Pidana. Kasus tuntutan Pidana terus bergulir. Pada tanggal 31 juli 2018 hakim menjatuhkan putusan (vonis) pidana, antara lain Andika Suracmana dijatuhi 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. Dalam putusan hakim Andika, Annisa terbukti melakukan tindak pidana pencucian uang mencapai RP 905 Milyar dari jumlah tersebut telah disita asset Rp 60 Milyar. Asset Fist Travel disita sebagaimana dalam amar putusan hakim.

Salah satu jamaah Fist Travel dalam laman Facebook 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 dikembalikan kepada Jamaah yang menjadi Korban (Lihat laman Facebook group paguyuban korban Fist Trtravel), yang kemudian mereka para korban Fist Travel akan melakukan tuntutan ke Mahkamah Agung, bahkan pengacara Fist Travel akan melakukan upaya menyurati Presiden Jokowi (News.Detik.com “Aset Bos Fist Travel di rampas”)

Prof. Dr. Mudzakkir Guru Besar Hukum Pidana UII Yogyakarta, ketika diwawancarai menjelaskan, bahwa selayaknya sengketa Umrah di Indonesia lebih mengedepankan kepentingan konsumen Umrah. Mudzakkir juga menjelaskan bahwa sengketa Umrah memiliki nuansa yang berbeda dengan sengketa ekonomi lainnya, sengketa

umrah harus didasari oleh filosofi Ibadah, karena kegiatan umroh bagian dari menunaikan Ibadah yang di syariatkan Islam. Mudzakkir memberikan skema penyelesaian sengketa konsumen Umroh harus dilakukan dengan cara-cara yang bijak dan syar'iyah yaitu: (1) Dua belah pihak atau lebih yang bersengketa harus memiliki filosofi Ibadah, karena perjalanan yang akan di lakukan adalah dalam rangka ibadah kepada Allah Swt; (2) Ke-ikutsertaan Kemenag dalam hal ini dapat diwakili oleh Kabag Umrah dan Haji. Kemenag harus lebih aktif menyelesaikan sengketa Umrah dengan asas konsumen umrah dan perusahaan perjalanan Umrah (travel) secara adil harus dilindungi, karena secara substansial Kemenag memiliki tanggungjawab terhadap pemberian ijin travel umrah, pembinaan, dan pengawasan terselenggaranya umrah di indonesia; (3) Apabila terjadi gagal berangkat jamaah umrah atau sesuatu yang merugikan jamaah umrah atau merugikan travel umrah, maka asas yang di pergunakan dalam penyelesaian adalah etiket baik, dengan lebih diupayakan penyelesaian kekeluargaan, damai dan musyawarah. penyelesaian perdata lebih didahului dari pada penyelesaian pidana; (4) Prinsip perdatanya bahwa jamaah umrah sebagai konsumen menitipkan uang jasa perjalanan ke tanah suci yang kemudian tersimpan di perusahaan travel umrah. Apabila terjadi sengketa, maka uang konsumen harus diselamatkan dan dapat di lakukan oleh BPSK, atau atas permintaan Kemenag. kemudian dimusyawarahkan penyelesaiannya; (5) Opsi penyelesaian sengketa umrah lebih bijak sesuai dengan semangat Ibadah dapat diputuskan uang dikembalikan, diberangkat apabila perusahaan sanggup memberangkatkan, pemberangkatan dengan travel lain. atau Kemenag mengambil alih travel yang bermasalah (*take over*). Dana yang di rekening perusahaan travel kurang, maka dapat di sita dan dijual pemilik travel umrah. Apabila masih kurang Kemenag atau pihak yang bersengketa dapat mencari jalan lain. Dengan pola penyelesaian seperti ini, maka penyelesaian pidana tidak akan di lakukan.

Penyelesaian pidana dapat dilakukan oleh Polri apabila terjadi penipuan, manipulasi atau kegiatan kejahatan lain yang bertentangan dengan undang-undang, yang di lakukan oleh Penyedia jasa Umrah dan tidak menutup kemungkinan tindak kejahatan juga dapat dilakukan oleh konsumen atau jamaah umrah

## **CONCLUSION**

Berdasarkan Uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian kelalaian Travel Umrah di Indonesia, tidak mengacu kepada sistem peradilan sengketa konsumen, dengan menjamin perlindungan konsumen di Indonesia. Penyelesaian oleh pemerintah dengan melibatkan Pihak kepolisian telah mengubah persoalan sengketa konsumen, persoalan

perdata menjadi kasus pidana dengan indikasi adanya penipuan dan penggelapan. Seharusnya, proses peradilan pidana diselesaikan setelah penyelesaian melalui sengketa konsumen, dan mediasi diselesaikan, karena melalui peradilan sengketa konsumen dan mediasi hak-hak konsumen dilindungi, terutama hak-hak ekonominya yang dapat di kembalikan. Penyelesaian melalui proses pidana, justru menghilangkan semua hak-hak konsumen, karena harta yang menjadi sengketa menjadi barang bukti yang kemudian di rampas oleh Negara dan tidak bisa di kembalikan.

## REFERENCES

- [1] Abdul Muiz Sholeh dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Dan Haji Plus Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di PT Sihanok Indah Holiday Kota Cirebon Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto
- [2] Cik Hasan Bisri, *Model Penelitian Fiqh*, (Bogor, kencana, 2003)
- [3] Doddy Rosadi, ‘Andika-Anniesa Membesarkan Fist Travel dengan modal dengkul’ suara.com jumat 16 januari 2015
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- [7] Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Haji dan Umrah
- [8] [www.Kompas.com](http://www.Kompas.com) diakses 20 April 2018
- [9] [www.Media.ihram.asia.com](http://www.Media.ihram.asia.com) diakses 21 april 2018
- [10] [www.nasional.kompas.com](http://www.nasional.kompas.com) diakses 22 april 2018
- [11] [www.Jawapos.com](http://www.Jawapos.com) di akses tanggal 23 April 2018
- [12] [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) diakses tanggal 25 April 2018
- [13] [www.rappler.com](http://www.rappler.com)

- [14] ----- “dari 70 Travel Umrah di Babel, Hanya 4 yang memiliki Rekomendasi”  
Bangka.tribunnews.com diakses tanggal 25 April 2018
- [15] ----- “Sepanjang 2017, ada empat travel Umrah bermasalah <https://fajar.co.id>  
diakses 2 Mei 2018
- [16] ----- “12 Ribu Calon Jamaah Haji jadi korban Penipuan Travel Umrah di Bandung”  
[www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) diakses tanggal 25 April 2018
- [17] YLKI: Pelanggaran Hak Konsumen Haji Tertinggi di tahun 2017 lihat <http://tirto.id>  
diakses tanggal 25 April 2018
- [18] ----- Kenapa Penipuan Umrah terjadi berulang: lihat Tirto <https://tirto.id> diakses 25  
April 2018
- [20] <https://nasional.kontan.co.id> diakses 20 Oktober 2018.

## CURRCULUM VITAE

### A. Data Pribadi

Nama lengkap : Dr. H. Muhammad Bahrul Ilmie, S.Ag.,M.Hum  
Tempat & Tanggal Lahir : Amuntai, 21 Maret 1971  
Pekerjaan : Dosen tetap pada PPs Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan Prodi Ahwal Syakhsiyyah IAINU Kebumen (1998-sekarang)  
Alamat Kantor : Jl. Tentara Pelajar No. 55B Kebumen 54312, Telp. (0278) 385902  
email : [hmb.ilmie@gmail.com](mailto:hmb.ilmie@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan Formal:

1. Sarjana Strata-1 Fakultas Syari'ah, Jurusan Peradilan Agama di Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta (1995)
2. Sarjana Strata-2 Program Magister Ilmu Hukum, Bidang Kajian Utama Hukum Islam di Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta (1998)
3. Sarjana Strata-3 Program Studi Doktor Hukum Islam Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta (2020)

### A. Data Pribadi

Nama lengkap : Dr. Slamet Mujiono, S.Ag.,M.Hum  
Tempat & Tanggal Lahir : Jakarta, 7 Juli 1966  
Pekerjaan : Dosen tetap pada Prodi Ahwal Syakhsiyyah dan Pendidikan Agama Islam IAINU Kebumen (1998-sekarang)  
Alamat Kantor : Jl. Tentara Pelajar No. 55B Kebumen 54312, Telp. (0278) 385902  
email : [slm.mujiiono@gmail.com](mailto:slm.mujiiono@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan Formal:

1. Sarjana Strata-1 Fakultas Syari'ah, Jurusan Peradilan Agama di Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta (1995)
2. Sarjana Strata-2 Program Magister Ilmu Hukum, Bidang Kajian Utama Hukum Islam di Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta (1998)
3. Sarjana Strata-3 Program Studi Doktor Hukum Islam Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta (2020)

#### **A. Data Pribadi**

Nama lengkap : Dra. Hulwati, M.Hum., Ph.D  
Tempat & Tanggal Lahir : Bukittinggi, 24 September 1964  
Pekerjaan : Dosen Ekonomi Islam UIN Imam Bonjol Padang  
Alamat Kantor : Balai Gadang, Koto Tengah, Kota Padang,  
Sumatera Barat 25586  
email : [hulwati@uinib.ac.id](mailto:hulwati@uinib.ac.id)

#### **B. Riwayat Pendidikan Formal:**

1. Sarjana Muda Fakultas Syari'ah, Jurusan Peradilan Agama di IAIN Imam Bonjol Padang (1986)
2. Sarjana Strata-1 Fakultas Syari'ah, Jurusan Peradilan Agama di IAIN Imam Bonjol Padang (1990)
3. Sarjana Strata-2 Program Magister Ilmu Hukum, Bidang Kajian Utama Hukum Islam di Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta (1998)
4. Sarjana Strata-3 (Program Ph.D) di Universitas Kebangsaan Malaysia (2000)