Journal of Science and Social Research ISSN 2615 – 4307 (Print)
June 2026, IX (3): 5111 – 5119 ISSN 2615 – 3262 (Online)
Available online at http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR

UPAYA HUKUM KONSUMEN JAMAAH UMRAH DALAM SENGKETA WANPRESTASI TRAVEL PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMROH(PPIU)

Fahrul Rizal[1], Syaipul Puad Tarigan[2], Ismayani[3]
Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Medan
e-mail: [1]fahrulrizal875@gmail.com, [2]syaipulpuadtarigan@gmail.com,
[3]ismayani2@gmail.com

Abstract: *Reality shows the existence of default practices, namely the failure of Umrah travel organizers to fulfill their obligations to the congregation according to the agreed contract. Cases such as the failure of the congregation's departure, fraud and embezzlement of funds by Umrah travel, especially those that have become public spotlight that have harmed tens of thousands of prospective pilgrims materially and immaterially, show the low level of legal certainty regarding the rights of victims. The formulation of the problem of this research is How are the regulations for consumers of Umrah pilgrims in default disputes between Umrah pilgrimage travel organizers (PPIU)? What form is taken for consumers of Umrah pilgrims in default disputes between Umrah pilgrimage travel organizers (PPIU)? In collecting data to be compiled in the research, the author uses a data collection method through library research. In this library study the author obtains the necessary materials by studying books, writings and legal products related to the main problem. Regulations for Umrah pilgrim consumers regarding disputes over breaches of contract with Umrah pilgrimage travel agents (PPIU) should be submitted to the Ministry of Religious Affairs, the institution authorized to supervise, prosecute, and revoke the permits of Umrah pilgrimage travel agencies. Based on Minister of Religious Affairs Regulation Number 8 of 2018 concerning the Organization of Umrah Pilgrimage Travel, specifically Article 41, it is stated that agencies that violate their obligations, such as neglecting pilgrims or failing to depart, may be subject to administrative sanctions in the form of revocation of their operational permits. Forms of legal protection for Umrah pilgrim consumers regarding disputes over breaches of contract with Umrah pilgrim travel agents (PPIU). Preventive legal protection is an effort to prevent violations or losses for prospective pilgrims, while repressive legal protection is a form of response to rights violations and aims to provide compensation or restitution to the injured party. Both play a crucial role in creating a safe and accountable Umrah pilgrimage ecosystem. Unfortunately, in practice, preventive legal protection remains formalistic.*

Keywords: *Consumers; Pilgrims; Default.*

Abstrak: Realitas menunjukkan adanya praktik wanprestasi, yaitu kegagalan penyelenggara travel umroh dalam memenuhi kewajibannya kepada jamaah sesuai kontrak yang telah disepakati. Kasus-kasus seperti kegagalan pemberangkatan jamaah, penipuan dan penggelapan dana oleh travel umroh, khususnya yang menjadi sorotan publik yang merugikan puluhan ribu calon jamaah secara material dan immaterial, menunjukkan rendahnya tingkat kepastian hukum terhadap hak korban. Perumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana pengaturan terhadap konsumen jamaah umrah sengketa wanprestasi travel penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU)? Bagaimana bentuk terhadap konsumen jamaah umrah sengketa wanprestasi travel penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU)?? Dalam mengumpulkan data-data yang akan disusun dalam penelitian, penulis mempergunakan metode pengumpulan data secara studi kepustakaan atau library resecrh. Dalam studi kepustakaan ini penulis mendapatkan bahan-bahan yang dibutuhkan dengan jalan mempelajari buku-buku, tulisan-tulisan dan

produkproduk undang-undang yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan. Pengaturan terhadap konsumen jamaah umrah sengketa wanprestasi travel penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) pengaduan kepada Kementerian Agama, sebagai institusi yang memiliki kewenangan untuk mengawasi, menindak, dan mencabut izin biro perjalanan ibadah umrah. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, khususnya Pasal 41 disebutkan bahwa biro yang melanggar kewajiban seperti menelantarkan jemaah atau gagal memberangkatkan, dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin operasional. Bentuk terhadap konsumen jamaah umrah sengketa wanprestasi travel penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) Perlindungan hukum preventif merupakan upaya untuk mencegah timbulnya pelanggaran atau kerugian bagi calon jemaah, sedangkan perlindungan hukum represif merupakan bentuk reaksi terhadap terjadinya pelanggaran hak dan bertujuan untuk memberikan ganti rugi atau pemulihan kepada pihak yang dirugikan. Keduanya memiliki peran penting dalam menciptakan ekosistem penyelenggaraan ibadah umrah yang aman dan akuntabel. Sayangnya, dalam praktik perlindungan hukum preventif masih bersifat formalistik.

Kata Kunci: Konsumen; Jamaah; Wanprestasi.

PENDAHULUAN

Perjalanan ibadah umroh merupakan bagian penting dalam kehidupan umat Muslim di Indonesia yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya karena mudahnya akses layanan biro perjalanan dan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Permintaan yang tinggi ini mendorong berkembangnya bisnis jasa travel umroh yang memfasilitasi proses administrasi, keberangkatan, dan layanan jamaah selama menjalankan ibadah. Di sisi hukum bisnis, hubungan antara konsumen (jamaah umroh) dan pelaku usaha (travel umroh) digolongkan sebagai kontrak jasa yang harus menjamin pemenuhan hak konsumen sesuai dengan peraturan nasional, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan penyelenggaraan haji dan umroh. (Santoso, Lukman 2011 : 89).

Namun, realitas menunjukkan adanya praktik wanprestasi, yaitu kegagalan penyelenggara travel umroh dalam memenuhi kewajibannya kepada jamaah sesuai kontrak yang telah disepakati. Kasus-kasus seperti kegagalan pemberangkatan jamaah, penipuan dan penggelapan dana oleh travel umroh, khususnya yang menjadi sorotan publik yang merugikan puluhan ribu calon jamaah secara material dan immaterial, menunjukkan rendahnya tingkat kepastian hukum terhadap hak korban. Dalam praktiknya, banyak jamaah yang tidak mendapatkan pemulihan hak sesuai perjanjian meskipun ada putusan hukum terhadap pelaku usaha.

Secara normatif aturan perlindungan konsumen dan penyelenggaraan hajiumroh telah diatur dalam beberapa UU, termasuk UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan khusus penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum konsumen di sektor travel umroh masih memiliki banyak gap, antara lain lemahnya pengawasan terhadap izin travel, keterbatasan penerapan hak warga negara sebagai konsumen, serta rendahnya pemahaman jamaah terhadap mekanisme penyelesaian sengketa.(Ariyani, Evi 2013: 103).

Perlindungan hukum terhadap jamaah umroh sebagai konsumen pada dasarnya telah tersedia secara normatif dalam sistem hukum Indonesia, baik melalui rezim hukum perlindungan konsumen maupun regulasi khusus penyelenggaraan ibadah umroh. Jamaah umroh secara yuridis berkedudukan

sebagai konsumen jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), sedangkan penyelenggara travel umroh merupakan pelaku usaha jasa (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Secara normatif, perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan umrah telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Namun dalam pelaksanaannya, ketentuan tersebut belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum dan jaminan perlindungan yang efektif bagi jemaah yang dirugikan. Meskipun pemerintah telah menerbitkan regulasi tambahan untuk memperkuat perlindungan hukum bagi calon jemaah umrah dan mengatur kinerja PPIU, seperti Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, kasus-kasus kerugian jemaah masih sering terjadi. Hal ini menandakan bahwa peraturan yang ada belum sepenuhnya berjalan efektif. Ketiadaan skema pemulihan yang jelas pasca pencabutan izin membuat posisi calon jemaah tetap rentan.

Isu perlindungan hukum dalam konteks ibadah umrah antara lain penelitian yang dilakukan oleh Hidayat,6 penelitian ini menekankan analisis perbuatan melawan hukum (PMH) melalui studi putusan pengadilan sebagai dasar analisis utama dan menekankan bahwa jemaah yang dirugikan dapat menggugat biro perjalanan secara perdata. Penelitian ini juga membahas jenis proteksi yang harus disediakan dari biro perjalanan. Kelebihan penelitian ini adalah penekanannya pada konsep hukum perdata yang membahas hak dan perlindungan konsumen terhadap biro perjalanan yang tidak menjalankan kewajibannya. Namun, penelitian ini masih bersifat teoritis dan belum membahas secara rinci praktik penegakan hukum yang relevan.(Al Haqq, M. F., & Adha, A. F. (2025).

Indonesia adalah rumah bagi populasi Muslim terbesar di dunia dan masyarakat mayoritas Muslim. Setiap warga negara harus bisa bebas menjalankan agamanya tanpa takut akan penganiayaan dari negara. Sejalan dengan itu, negara menjamin kebebasan setiap warga negara untuk menjalankan agamanya menurut keinginannya (Pasal 29 UUD 1945). Artinya, Anda sebagai seorang muslim mempunyai tanggung jawab untuk menjalankan enam rukun Islam, yang terpenting adalah kewajiban menunaikan ibadah haji dan umrah. Perjalanan haji, rukun Islam yang kelima, wajib bagi seluruh umat Islam yang memenuhi kriteria Istitha'ah, antara lain mampu lahir dan batin. Sehubungan dengan itu, Pasal 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggara Haji (khususnya Umrah) berlaku.

Untuk menjaga semua orang aman dan tepat waktu selama ibadah haji, yang menarik banyak orang dalam waktu yang sangat singkat, administrasi yang kompeten sangat penting. Tujuan penyelenggaraan perjalanan haji adalah agar perjalanannya lancar, sesuai dengan kaidah Islam, dan nyaman, sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 UU tersebut. Melalui sistem pengelolaan dan pelaksanaan yang efektif, hal ini juga dimaksudkan untuk memberikan nasihat, layanan, dan perlindungan yang maksimal. Kami doakan semoga seluruh jamaah haji dapat beribadah dengan leluasa dan menunaikan ibadah haji yang berkah. Saat ini, menunaikan ibadah haji dan umrah sangatlah mudah.

Hal ini karena Baitullah melihat masuknya perusahaan jasa/biro perjalanan. Berbagai perdebatan bermula karena terlalu banyak lembaga pelayanan. Dari sekian banyak organisasi perjalanan yang menawarkan layanan haji dan umrah, seseorang harus memastikan bahwa mereka memiliki izin yang diperlukan dari Kementerian Agama Indonesia untuk memilih bisnis yang memiliki reputasi baik. Karena

ketidaktahuan masyarakat umum mengenai ibadah haji dan umrah, biro layanan di Indonesia dapat mengambil keuntungan besar dengan membebankan harga yang melambung untuk layanan yang jarang dimanfaatkan. Sayangnya, jemaah tidak berangkat karena pemberangkatan tidak terjadwal atau dibatalkan pada jadwal pelaksanaan.

METODE

Dalam mengumpulkan data-data yang akan disusun dalam penelitian, penulis mempergunakan metode pengumpulan data secara studi kepustakaan atau library resecrh. Dalam studi kepustakaan ini penulis mendapatkan bahan-bahan yang dibutuhkan dengan jalan mempelajari buku-buku, tulisan-tulisan dan produkproduk undang-undang yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Terhadap Konsumen Jamaah Umrah Sengketa Wanprestasi Travel Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU)

Salah satu upaya nonlitigasi yang dapat ditempuh adalah dengan mengajukan pengaduan kepada Kementerian Agama, sebagai institusi yang memiliki kewenangan untuk mengawasi, menindak, dan mencabut izin biro perjalanan ibadah umrah. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, khususnya Pasal 41 disebutkan bahwa biro yang melanggar kewajiban seperti menelantarkan jemaah atau gagal memberangkatkan, dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin operasional. Mekanisme pengaduan ini dapat dilakukan secara langsung, melalui surat resmi, maupun melalui sistem pengawasan daring seperti SIPATUH (Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus). Sistem ini bertujuan memberikan akses cepat dan efisien kepada masyarakat untuk melaporkan dugaan Kementerian Agama memang dapat menjatuhkan sanksi administratif dan memfasilitasi mediasi, tetapi tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan adanya kewajiban ganti rugi.(Sidabalok, Janus. 2018 : 135).

Dalam praktiknya, biro yang telah dicabut izinnya tidak kooperatif, sehingga upaya administratif ini kerap menemui jalan buntu. Akibatnya, efektivitas pengaduan administratif sangat bergantung pada niat baik pelaku usaha, yang dalam banyak kasus tidak dapat diandalkan. Selain itu, pelaporan ke Kemenag umumnya bergantung pada kesadaran individu dan tidak semua jemaah memahami prosedur tersebut. Maka, walaupun pengaduan administratif secara normatif tersedia, implementasinya kerap menemui hambatan praktis dan terbatas dalam efektivitas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun negara memiliki mekanisme administratif, peran pengawasan belum mampu menjamin pemulihan hak konsumen karena lemahnya fungsi eksekutor. Alternatif lainnya adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Nasional (BPSK), yang merupakan lembaga quasi-yudisial sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pengaturan hukum perlindungan konsumen jamaah umrah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika terjadi wanprestasi atau kegagalan keberangkatan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), penyelenggara wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana (*refund*) penuh dan kompensasi menurut hukum perdata. BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Proses ini tidak memerlukan biaya besar dan dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat. BPSK menjadi opsi yang

relevan bagi jemaah yang tidak mampu menempuh proses litigasi di pengadilan.(Yani, I., & Erma, Z. (2024).

Namun dalam konteks sengketa umrah, efektivitas BPSK masih terbatas. Pertama, belum semua daerah memiliki BPSK yang aktif dan tersedia. Kedua, tingkat literasi hukum masyarakat khususnya bagi jemaah yang berasal dari daerah dan berusia lanjut masih rendah, sehingga tidak banyak yang mengetahui keberadaan lembaga ini. Ketiga, meskipun putusan BPSK bersifat mengikat, pelaksanaannya tetap menghadapi kendala jika pelaku usaha tidak kooperatif. Dalam banyak kasus, biro yang sudah dicabut izinnya bahkan tidak dapat lagi dihubungi, sehingga putusan BPSK pun kehilangan efektivitas praktisnya. Ini memperlihatkan bahwa efektivitas BPSK sangat bergantung pada eksistensi dan komitmen pelaku usaha. Maka dari itu, perlu ada penguatan posisi BPSK dalam sistem peradilan, baik dalam aspek kewenangan eksekusi maupun koordinasi dengan lembaga penegak hukum.(Shofie, Y. 2016 : 156).

Calon jemaah membayar biaya umrah dan biro menyanggupi keberangkatan, maka telah terbentuk hubungan kontraktual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Jika biro kemudian gagal melaksanakan kewajibannya, maka hal ini dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi menurut Pasal 1243 KUH Perdata. Dalam gugatan wanprestasi, calon jemaah dapat menuntut pemenuhan prestasi, pembatalan perjanjian, atau ganti rugi. Ganti rugi tidak hanya meliputi kerugian materiil, seperti uang yang telah dibayarkan, tetapi juga kerugian immateriil seperti rasa kecewa, ketidaknyamanan, dan dampak psikologis lainnya. Selain wanprestasi, calon jemaah dapat menggugat atas dasar perbuatan melawan hukum sebagaimana dimaksud dalam pasal 1365 KUH Perdata. (Ismayani, I., & Rizal, F. (2023).

Ini menjadi penting dalam kasus di mana biro melakukan penyimpangan lebih dari sekadar pelanggaran kontrak, seperti menyebarkan informasi palsu, melakukan penggelapan dana, atau dengan sengaja membiarkan jemaah menunggu tanpa kepastian. Salah satu kelebihan gugatan PMH dibanding wanprestasi adalah tidak disyaratkannya adanya perjanjian tertulis. Hal ini penting, mengingat tidak semua jemaah memiliki dokumen kontrak atau bukti pembayaran lengkap, hanya memiliki bukti transfer atau kuitansi sederhana, yang sering kali tidak diakui sebagai dokumen kontrak formal oleh biro.

Keterbatasan finansial juga menjadi kendala serius. Proses hukum memerlukan biaya, baik untuk ongkos ke pengadilan, transportasi, maupun untuk pendampingan hukum. Di sisi lain, layanan bantuan hukum gratis atau pro bono masih sangat terbatas, terutama di daerah yang jauh dari pusat kota atau pengadilan. Sementara itu, hambatan eksternal berasal dari sistem hukum itu sendiri dan sikap pelaku usaha. Banyak biro yang izinnya dicabut menjadi tidak kooperatif, seperti tidak bisa dihubungi, menghilang, atau menyembunyikan aset. Bahkan ketika pengadilan memenangkan gugatan korban, pelaksanaan putusannya tidak mudah karena tidak ada aset yang bisa dieksekusi.(Ritonga, S., & Nadirah, I. (2022).

Bentuk Terhadap Konsumen Jamaah Umrah Sengketa Wanprestasi Travel Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU)

Hubungan hukum antara calon jemaah umrah dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pada dasarnya terbentuk melalui perikatan berdasarkan perjanjian. Dalam perspektif hukum perdata, hubungan ini termasuk kategori perikatan timbal balik di mana para pihak terikat pada hak dan kewajiban masing-masing. Calon jemaah memiliki kewajiban membayar biaya perjalanan dan pelunasan administratif lainnya, sementara PPIU memiliki kewajiban utama untuk memberangkatkan jemaah sesuai dengan paket layanan dan waktu yang disepakati. Perikatan ini mempertemukan dua kehendak yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau

kontrak, baik lisan maupun tertulis, yang bersifat mengikat sesuai Pasal 1338 KUH Perdata.(Padila, N. 2022: 90).

Namun, dalam banyak kasus perikatan tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya akibat adanya wanprestasi atau bahkan perbuatan melawan hukum (PMH) dari pihak PPIU. Ketika PPIU lalai memberangkatkan jemaah padahal telah menerima pembayaran, atau ketika biro tersebut menggunakan dana untuk keperluan di luar perjanjian, maka tindakan tersebut bisa dikategorikan sebagai wanprestasi atau PMH, tergantung pada unsur subjektif dan objektifnya. Apabila ketidakpatuhan tersebut dilakukan dengan kesengajaan atau kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi jemaah, maka perlindungan hukum menjadi kebutuhan yang mendesak untuk memulihkan hak-hak jemaah. Namun, meskipun kerangka hukum perlindungan sudah tersedia, efektivitas pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan, terutama dalam hal respon cepat, koordinasi antar lembaga, serta aksesibilitas bagi korban.

Menurut teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dapat dipahami sebagai wujud penghormatan terhadap nilai-nilai kemanusiaan serta hak asasi yang melekat pada setiap subjek hukum, dimana jaminan tersebut diberikan melalui ketentuan hukum yang berlaku guna mencegah terjadinya perlakuan semena-mena atau pelanggaran hak oleh pihak lain. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks ini mencakup dua aspek besar, yaitu perlindungan hukum secara preventif dan represif.(Puspita, Y. W. (2021).

Perlindungan hukum preventif merupakan upaya untuk mencegah timbulnya pelanggaran atau kerugian bagi calon jemaah, sedangkan perlindungan hukum represif merupakan bentuk reaksi terhadap terjadinya pelanggaran hak dan bertujuan untuk memberikan ganti rugi atau pemulihan kepada pihak yang dirugikan. Keduanya memiliki peran penting dalam menciptakan ekosistem penyelenggaraan ibadah umrah yang aman dan akuntabel. Sayangnya, dalam praktik perlindungan hukum preventif masih bersifat formalistik. Banyak PPIU yang hanya mengejar legalitas izin awal tanpa memenuhi persyaratan substansi seperti jaminan keberangkatan, *escrow account*, transparansi harga, atau sistem pengawasan internal yang kuat Kementerian Agama RI mencabut izin perusahaan tersebut melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 353 Tahun 2023.

Pencabutan tersebut dilakukan setelah kerugian masif terjadi dan uang jemaah sudah terkumpul. Pencabutan izin tersebut secara administratif sah, namun dari perspektif perlindungan hukum, hal tersebut belum menyentuh aspek substantif yang dibutuhkan oleh jemaah. Seharusnya, sistem pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja PPIU dilakukan secara berkala melalui audit layanan, pengawasan laporan keuangan, dan surveilans keberangkatan jemaah. Selain itu, perlu adanya mekanisme early warning system bagi calon jemaah untuk mengetahui rekam jejak biro sebelum mereka membayar atau mendaftar. Ini menunjukkan bahwa keberadaan peraturan belum menjamin implementasi yang responsif dan adaptif, apalagi ketika biro yang sedang bermasalah tetap dapat menerima pembayaran dari calon jemaah tanpa terdeteksi dini oleh regulator.

Dalam kerangka preventif, perlindungan hukum dapat diklasifikasikan menjadi:

1. pengawasan ketat terhadap izin PPIU berbasis Sistem Informasi dan Komputerisasi Terpadu Haji dan Umrah (SISKOPATUH);
2. penyediaan informasi publik melalui website resmi Kementerian Agama;
3. sistem *escrow account* yang mencegah pencairan dana sebelum jemaah diberangkatkan; dan
4. sertifikasi SDM biro perjalanan berdasarkan kompetensi dan integritas.

Selain itu, penguatan peran lembaga keuangan sebagai mitra pengawasan dana umrah juga menjadi

bagian penting dari perlindungan hukum preventif. Negara seharusnya mewajibkan seluruh transaksi dana umrah untuk disalurkan melalui rekening escrow (rekening bersama) yang hanya dapat dicairkan setelah terpenuhinya indikator kesiapan keberangkatan, seperti terbitnya visa dan tiket pesawat. Langkah ini tidak hanya melindungi calon jemaah dari penipuan, tetapi juga memastikan akuntabilitas biro perjalanan. Beberapa negara, seperti Malaysia melalui Tabung Haji dan Arab Saudi melalui sistem Mutawik, telah mengembangkan sistem keuangan syariah berbasis proteksi dan kepastian keberangkatan yang jauh lebih maju.

Indonesia dapat belajar dari praktik-praktik baik ini untuk membangun sistem yang berkelanjutan dan berbasis digital. Sebagai langkah preventif yang bersifat kelembagaan, negara dapat membentuk lembaga pengawas independen yang khusus mengawasi sektor haji dan umrah. Lembaga ini dapat berfungsi mirip seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengawasi lembaga keuangan, dengan kewenangan untuk mengaudit, memberikan peringatan dini, dan bahkan menghentikan sementara operasional PPIU yang bermasalah sebelum izinnya dicabut secara permanen. Dengan demikian, negara tidak hanya hadir secara normatif, tetapi juga dalam fungsi preventif yang kuat dan efisien. Perlindungan hukum bukan hanya diukur dari jumlah peraturan, tetapi dari efektivitas sistem kelembagaan yang bekerja melindungi hak-hak masyarakat secara proaktif.(Sasongko, K. S. 2019 : 67).

Sistem pengawasan terhadap PPIU perlu diperkuat dengan dukungan sistem informasi yang terintegritas dan mudah diakses publik. Sebaiknya informasi mengenai status izin, rekam jejak biro, jumlah jemaah, dan laporan keuangan PPIU dapat diakses publik secara terbuka. Transparansi data menjadi bagian dari perlindungan hukum preventif yang memungkinkan masyarakat melakukan kontrol sosial terhadap biro penyelenggara ibadah umrah. Tanpa transparansi, masyarakat akan terus berada dalam posisi yang tidak setara secara informasi dan cenderung menjadi korban penyalahgunaan wewenang oleh PPIU yang tidak bertanggung jawab.(Tunggati, M. T. (2025).

Perlindungan hukum represif pun sering kali tidak efektif. Banyak korban yang kesulitan mendapatkan kembali uang mereka karena tidak tahu bagaimana menempuh jalur hukum. Bahkan, bagi korban yang mengetahui prosedur pun, prosesnya memakan waktu lama, memerlukan biaya, dan seringkali berujung pada nihilnya pengembalian karena aset PPIU sudah tidak tersedia. Dalam situasi ini, peran negara menjadi sangat penting untuk mendorong mekanisme kolektif seperti gugatan perwakilan kelompok (*class action*), mediasi massal, atau pembentukan posko pengaduan yang didampingi oleh penasihat hukum gratis. Perlindungan represif dapat diklasifikasikan menjadi:

1. mekanisme pengaduan ke Kementerian Agama dan Satgas Perlindungan Konsumen;
2. mediasi antara PPIU dan korban yang difasilitasi oleh lembaga pemerintah;
3. pengajuan gugatan perdata di pengadilan untuk menuntut ganti rugi;
4. pelaporan pidana terhadap pelanggaran yang mengandung unsur penipuan atau penggelapan dana; serta
5. gugatan perwakilan kelompok (*class action*).

Tantangan utama dalam memberikan perlindungan hukum terhadap jemaah umrah terletak pada lemahnya mekanisme pengawasan dengan sanksi yang bersifat memulihkan. Ketika izin operasional PPIU telah dicabut, sering kali negara berhenti hanya pada sanksi administratif, tanpa memastikan bahwa jemaah yang menjadi korban mendapatkan pemulihan yang adil. Padahal, dalam hukum perlindungan konsumen, prinsip *restitutio in integrum*

mengharuskan pihak yang dirugikan dikembalikan pada keadaan semula sejauh mungkin. Artinya, negara dan otoritas terkait tidak cukup hanya menjatuhkan sanksi administratif, tetapi juga harus memastikan adanya pemulihan terhadap hak-hak korban secara utuh.(Julianto, A. A. 2024 : 103).

Salah satu langkah progresif yang bisa diambil adalah mewajibkan seluruh PPIU mengikutsertakan jemaah dalam skema asuransi perlindungan perjalanan ibadah untuk menjamin pengembalian dana jemaah apabila terjadi gagal berangkat atau masalah hukum lainnya. Skema ini dapat diintegrasikan dengan lembaga asuransi milik negara seperti Jasindo atau Askrindo Syariah dapat menjadi penyelenggara polis asuransi ini, dengan premi yang dibayarkan oleh PPIU sebagai bagian dari izin operasional. penting ditekankan bahwa perlindungan hukum terhadap calon jemaah umrah bukanlah upaya yang dapat berjalan secara sektoral dan parsial. Ia harus menjadi bagian dari tata kelola pelayanan publik yang bersih, akuntabel, dan berbasis pada prinsip-prinsip keadilan.

Perlindungan yang bersifat teoritik seperti preventif dan represif harus dipadukan secara sistematis dengan bentuk implementatif berupa mekanisme pengawasan, pengembalian dana (*refund*), saluran pengaduan, serta pemulihan sosial. Sehingga calon jemaah tidak hanya dilindungi secara normatif, tetapi juga secara faktual dan menyeluruh.

Tanpa evaluasi menyeluruh terhadap kelemahan sistem seperti lemahnya deteksi dini, tidak adanya skema dana talangan, dan rendahnya transparansi biro, maka perlindungan hukum hanya akan menjadi formalitas hukum tanpa fungsi substantif. Negara harus mengevaluasi tidak hanya regulasi yang telah dibentuk, tetapi juga efektivitas implementasinya di lapangan. Perlindungan hukum yang nyata hanya dapat terwujud apabila ada kehendak politik yang kuat, sistem pengawasan yang efektif, dan akses yang adil bagi korban untuk memperoleh pemulihan haknya.

SIMPULAN

1. Pengaturan terhadap konsumen jamaah umrah sengketa wanprestasi travel penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) pengaduan kepada Kementerian Agama, sebagai institusi yang memiliki kewenangan untuk mengawasi, menindak, dan mencabut izin biro perjalanan ibadah umrah. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, khususnya Pasal 41 disebutkan bahwa biro yang melanggar kewajiban seperti menelantarkan jemaah atau gagal memberangkatkan, dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin operasional. Mekanisme pengaduan ini dapat dilakukan secara langsung, melalui surat resmi, maupun melalui sistem pengawasan daring seperti SIPATUH (Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus). Sistem ini bertujuan memberikan akses cepat dan efisien kepada masyarakat untuk melaporkan dugaan Kementerian Agama memang dapat menjatuhkan sanksi administratif dan memfasilitasi mediasi, tetapi tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan adanya kewajiban ganti rugi.
2. Bentuk terhadap konsumen jamaah umrah sengketa wanprestasi travel penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) Perlindungan hukum preventif merupakan upaya untuk mencegah timbulnya pelanggaran atau kerugian bagi calon jemaah, sedangkan perlindungan hukum represif merupakan bentuk reaksi terhadap terjadinya pelanggaran hak dan bertujuan untuk memberikan ganti rugi atau pemulihan kepada pihak yang dirugikan. Keduanya memiliki peran penting dalam menciptakan ekosistem penyelenggaraan ibadah umrah yang aman dan akuntabel. Sayangnya,

dalam praktik perlindungan hukum preventif masih bersifat formalistik. Banyak PPIU yang hanya mengejar legalitas izin awal tanpa memenuhi persyaratan substansi seperti jaminan keberangkatan, *escrow account*, transparansi harga, atau sistem pengawasan internal yang kuat Kementerian Agama RI mencabut izin perusahaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arifin, Z. 2020. *Perlindungan Hukum Calon Jemaah Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Genta Publishing.

Ariyani, Evi 2013, *Hukum Perjanjian*, Yogyakarta, Ombak.

Fuady, Munir. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Julianto, A. A. 2024. *Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Umrah*. Metro: Universitas Muhammadiyah Metro.

Padila, N. 2022. *Faktor yang Mempengaruhi Jamaah Haji Waiting List Mengundurkan Diri*. Bengkulu: IAIN Bengkulu.

Santoso, Lukman 2011, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia.

Sasongko, K. S. 2019. *Tanggung Jawab Biro Travel Umroh atas Kegagalan Pemberangkatan Jamaah*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Setiono,2012, *Hukum perikatan*, surakarta, UPT penerbitan dan pencetakan UNS.

Shofie, Y. 2016. *Perlindungan konsumen dan instrumen hukumnya*. Citra Aditya Bakti.

Sidabalok, Janus. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

Jurnal

Al Haqq, M. F., & Adha, A. F. (2025). *Perlindungan Konsumen Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. In Bandung Conference Series: Law Studies* (Vol. 5, No. 2, pp. 545-552).

Budiman, M. H., & Subadi, E. J. (2025). *Perlindungan Hukum Jamaah Umroh Terhadap Pembatalan Keberangkatan. Private Law*, *5*(3), 866-875.

Ismayani, I., & Rizal, F. (2023). *Penyelesaian Jaminan Fidusia Akibat Debitur Yang Dinyatakan Wanprestasi. Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(1), 715-732.

Ismayani, I., Yusri, Y., & Sianturi, P. (2022). *Analisis Pengaruh Oligarki Terhadap Demokrasi dan Hak Asasi Manusia di Indonesia*. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Sosiety*, *2*(2), 385-395.

Mukhlis, S. (2018). *Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Asy-Syari'ah*, *20*(1), 49-58.

Puspita, Y. W. (2021). *Perlindungan Hukun Bagi Jamaah Haji Dan Umrah Terhadap Pelayanan Agen Travel Di Indonesia*. *Journal Justice*, *3*(1).

Ritonga, S., & Nadirah, I. (2022). *Penyelesaian sengketa wanprestasi oleh travel umroh Atas jamaah haji furoda/umroh di indonesia. Jurnal Moralita: Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, *3*(2), 63-74.

Tunggati, M. T. (2025). *Perlindungan Hukum Jamaah Umroh Terhadap Praktik Wanprestasi Penyelenggara Travel Umroh Di Indonesia. Jurnal Hukum Bisnis (J-KUMBIS)*, *3*(2), 135-142.

Yani, I., & Erma, Z. (2024). *Bentuk Kejahatan Dan Pelanggaran Yang Terjadi Di Bidang Pasar Modal Dalam Investasi. Marwah Hukum*, *2*(2), 10-23.