

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah umroh dan haji di Indonesia bukan hanya merupakan bentuk pelaksanaan ibadah keagamaan, tetapi juga berkaitan erat dengan dinamika hukum, sosial, dan ekonomi masyarakat. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, permintaan terhadap layanan umroh dan haji terus meningkat dari tahun ke tahun. Untuk memenuhi permintaan tersebut, berdirilah banyak biro perjalanan (resmi maupun tidak resmi) yang menawarkan paket umroh/haji, termasuk biro resmi yang tercatat sebagai PPIU/PIHK. Dalam praktiknya, biro-biro ini mengurus visa, tiket pesawat, akomodasi, pendampingan manasik, serta layanan administrasi lainnya, sehingga membentuk hubungan hukum antara jamaah (konsumen) dan biro (penyedia jasa).

Namun realitas lapangan menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat tersebut tidak selalu dipenuhi dengan itikad baik. Banyak kasus di mana calon jamaah telah menyerahkan biaya penuh — kadang dalam bentuk pelunasan atau down payment — namun keberangkatan dibatalkan, tertunda berulang kali, atau bahkan gagal total (wanprestasi). Sebagai contoh empiris paling menonjol: salah satu biro perjalanan— First Travel — pernah menelan ribuan korban karena gagal memberangkatkan calon jamaah. Total korban diperkirakan mencapai 63.310 orang dengan kerugian hingga sekitar Rp 905 miliar¹. Kasus ini menjadi bukti nyata bahwa industri jasa umroh/haji berisiko tinggi dan bahwa ada aktor yang memanfaatkan situasi untuk keuntungan sendiri.

Tidak hanya kasus besar seperti First Travel, tetapi fenomena biro/agen umroh bermasalah terus muncul dari tahun ke tahun. Laporan tahun 2025 menyebut bahwa lebih dari 700 calon jamaah tertahan di hotel di kawasan Bandara Juanda, gagal berangkat ke Tanah Suci karena visa belum terbit². Hal ini menunjukkan bahwa kegagalan tidak semata karena penipuan atau skema Ponzi, tetapi juga bisa karena kegagalan administratif dan pelaksanaan prosedur oleh biro — dengan dampak

¹ <https://www.hukumonline.com/berita/a/telan-puluhan-ribu-korban--masih-ingat-kasus-penipuan-berkedok-umrah-first-travel-lt661387daf37c4/>

² <https://bidiknasional.com/2025/07/05/700-jemaah-umroh-gagal-berangkat-dari-juanda/>

langsung pada jamaah. Ketidakpastian seperti ini menciptakan keresahan publik dan menimbulkan risiko serius terhadap hak jamaah sebagai konsumen.

Dari sudut pandang hukum dan perlindungan konsumen, Indonesia sebenarnya memiliki payung normatif yang cukup: keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan hak kepada konsumen untuk layanan yang aman, jujur, jelas, dan mendapat kompensasi jika terjadi wanprestasi atau penyimpangan. Selain itu, regulasi khusus untuk penyelenggaraan ibadah telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, serta regulasi pelaksana seperti Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Ibadah Haji, yang menuntut transparansi biaya, izin resmi, serta tanggung jawab biro terhadap jamaah.

Secara normatif, regulasi ini ideal: jamaah sebagai konsumen layanan berhak mendapatkan informasi, layanan sesuai standar, dan perlindungan jika terjadi kegagalan. Namun praktik empiris menunjukkan ketidaksesuaian mencolok antara norma dan realitas. Penelitian terhadap kasus PT Solusi Balad Lumampah (SBL) misalnya, menunjukkan bahwa biro ini gagal memberangkatkan jamaah meskipun pembayaran telah dilakukan penuh. Para korban menghadapi berbagai kendala untuk menuntut haknya: biro tidak menunjukkan itikad baik, tidak melaksanakan putusan hukum secara sukarela, dan konsumen berada dalam posisi lemah secara akses hukum³.

Kondisi ini diperparah dengan lemahnya pengawasan terhadap biro perjalanan dan agen-agen perantara. Dalam banyak kasus, biro nakal tetap dapat beroperasi, bahkan mengganti nama atau menggunakan jaringan baru, meskipun pernah diproses hukum⁴. Model bisnis menggunakan agen atau perantara ini menjadi salah satu sumber risiko: pembayaran sering dilakukan ke agen, bukan langsung ke biro resmi, sehingga ketika terjadi wanprestasi, biro bisa lepas tangan. Studi empiris menunjukkan bahwa skema agency ini sangat rentan terhadap penyalahgunaan dan fraud⁵.

³ Husna, Silva Amalia, 2024, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji dalam Perbuatan Wanprestasi: Studi Kasus PT Solusi Balad Lumampah.", Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung <https://digilib.uinsgd.ac.id/106199/?>

⁴ Palangkey, R. D., Gassing, A. Q., Salenda, K., Marilang, & Syamsu Rijal, T. (2022). *Analisis Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Bisnis Haji dan Umrah di Indonesia*. Adalah. <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/adalah/article/download/7533/pdf>

⁵ <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/4138?>

Hasil penelitian normatif-empiris menunjukkan bahwa meskipun regulasi sudah ada, fungsi preventif dan represif belum berjalan optimal. Dalam konteks preventif, persyaratan izin dan transparansi sering diabaikan. Dalam konteks represif, meskipun biro terbukti wanprestasi, pengembalian aset atau ganti rugi bagi korban sering terhambat. Sebagaimana kasus First Travel, di mana meskipun keputusan pengadilan dan penyitaan aset telah dilakukan, pelaksanaan restitusi kepada korban menemui kendala dalam distribusi aset⁶.

Literatur akademik sebelumnya banyak mengulas aspek normatif dan teori perlindungan konsumen, kontrak (akad umrah), tanggung jawab hukum biro, dan kewajiban menyediakan layanan sesuai janji. Sebagai contoh, penelitian normatif menjelaskan bahwa hubungan hukum antara biro dan jamaah adalah perikatan/kontrak, sehingga jika biro gagal memenuhi kewajiban, terjadi wanprestasi. Namun studi-studi tersebut umumnya tidak dilengkapi data empiris memadai: sedikit yang melakukan survei korban, wawancara, atau analisis dokumenter terhadap pola penipuan agen/biro dari tahun ke tahun.

Beberapa penelitian yang menggunakan pendekatan empiris memang ada, misalnya penelitian yang menganalisis tanggung jawab biro akibat wanprestasi serta upaya penyelesaian hukum terhadap kasus nyata. Begitu pula penelitian yang mendokumentasikan berbagai kasus penipuan, kegagalan berangkat, dan penundaan tanpa kompensasi. Meski demikian, cakupan penelitian tersebut relatif terbatas, sering hanya pada satu biro atau kelompok korban tertentu, belum ada penelitian komprehensif yang memetakan fenomena ini secara nasional atau lintas waktu.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang signifikan: regulasi dan teori telah tersedia, kasus empiris juga ada, tetapi belum ada kajian empiris sistematis yang menggabungkan data kuantitatif (berapa banyak kasus/waktu), data kualitatif (wawancara korban, biro, regulator), analisis jaringan biro/agen, dan evaluasi efektivitas perlindungan hukum secara menyeluruh. Ketiadaan penelitian seperti itu membuat sulit merumuskan rekomendasi kebijakan yang tepat dan berbasis bukti.

Urgensi penelitian ini semakin mendesak mengingat bahwa praktik biro/agen bermasalah terus muncul, termasuk kasus terkini tahun 2025 yang dilaporkan berbagai

⁶ <https://www.hukumonline.com/berita/a/telan-puluhan-ribu-korban--masih-ingat-kasus-penipuan-berkedok-umrah-first-travel-lt661387daf37c4/?>

media, menunjukkan bahwa masalah bukan bersifat lama tapi struktural dan berulang⁷. Selain itu, bagi banyak umat Muslim, ibadah umroh dan haji memiliki makna spiritual yang sangat dalam — kegagalan keberangkatan bukan sekadar kerugian materi, tapi juga kekecewaan emosional dan spiritual. Hak konsumen dalam konteks ibadah karenanya mempunyai dimensi kemanusiaan dan keadilan sosial yang mendesak.

Penelitian empiris ini diharapkan dapat menghasilkan kontribusi signifikan: memberikan gambaran menyeluruh tentang pola kegagalan keberangkatan, karakteristik biro/agen bermasalah, mekanisme penegakan hukum yang berjalan, serta hambatan dalam restitusi atau kompensasi korban. Dengan demikian, hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar rekomendasi kebijakan, seperti penguatan regulasi agen, mekanisme escrow atau asuransi, transparansi kontrak, audit rutin biro, serta sistem penyelesaian sengketa konsumen yang lebih mudah diakses.

Secara akademik, penelitian ini juga akan memperkaya literatur hukum di bidang perlindungan konsumen dan penyelenggaraan jasa keagamaan: menjembatani jurang antara teori normatif dan realitas empiris. Hal ini penting agar hukum tidak hanya berwujud di atas kertas, tetapi benar-benar melindungi hak warga negara, khususnya dalam konteks ibadah, sebagai bagian dari pemenuhan hak asasi dan keadilan sosial.

Karena itu, penulis tertarik untuk merumuskan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum dalam Penyelenggaraan Ibadah Umroh dan Haji: Analisis Pencegahan Kegagalan Keberangkatan Perjalanan Ibadah”**, dengan harapan hasilnya dapat memberikan rekomendasi kebijakan, meningkatkan kesadaran publik, dan memperkuat mekanisme perlindungan hukum bagi jamaah.

1.2 Lingkup Pengabdian dan Pengembangan

Lingkup pengabdian dan Pengembangan dalam Tugas Akhir ini difokuskan pada perlindungan hukum dalam penyelenggaraan ibadah umroh dan haji serta analisis pencegahan kegagalan keberangkatan perjalanan ibadah. Oleh karena itu, penulis merangkum dalam rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi jamaah dalam penyelenggaraan ibadah umroh dan haji oleh biro perjalanan di Indonesia, terutama dalam kasus kegagalan keberangkatan?

⁷ <https://www.limapilartravel.com/daftar-travel-umroh-penipu/>

2. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya kegagalan keberangkatan ibadah umroh dan haji, dan bagaimana efektivitas mekanisme pengawasan serta penegakan hukum terhadap biro/agen penyelenggara?
3. Bagaimana upaya hukum yang ditempuh oleh jamaah korban kegagalan keberangkatan dalam menuntut hak-haknya sebagai konsumen?

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini menggunakan kepustakaan dimana pengumpulan data dari berbagai sumber baik buku, artikel, ataupun media yang terkait dengan objek pengabdian yang dibahas. KUHP dan peraturan perundang-undangan digunakan sebagai acuan. Pendekatan dengan pendekatan yuridis normative dengan menelaah teori-teori dan konsep terkait dengan peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Selain itu, Pengabdian dilakukan dengan mencakup beberapa hal yaitu:

1. Edukasi hukum kepada jamaah tentang hak-hak mereka dalam kontrak jasa ibadah. Ini mencakup sosialisasi hak konsumen, prosedur pengaduan, serta pentingnya legalitas penyelenggara.
2. Kemitraan strategis dengan instansi pemerintah dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), untuk memperkuat kapasitas institusi dalam melakukan pengawasan, evaluasi, dan manajemen risiko dalam penyelenggaraan umroh dan haji.
3. Pemberdayaan komunitas korban atau calon jamaah, termasuk pembentukan forum advokasi, konsultasi hukum, dan penguatan jaringan masyarakat dalam memperjuangkan haknya secara kolektif.

Pengembangan dilakukan melalui:

1. Penguatan model regulasi berbasis risiko, dengan mengembangkan perangkat evaluasi PPIU yang adaptif dan berorientasi pada kepatuhan terhadap prinsip perlindungan konsumen.
2. Pengembangan sistem digital pengawasan yang terintegrasi antara pemerintah, masyarakat, dan biro perjalanan, termasuk database publik mengenai status izin biro, histori aduan, dan transparansi kontrak.
3. Legal design dan literasi hukum digital, yaitu penyusunan panduan hukum populer yang mudah diakses oleh jamaah, termasuk penggunaan aplikasi atau media sosial untuk pelaporan, konsultasi, dan edukasi hukum secara daring.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk:

1. Menjelaskan implementasi perlindungan hukum terhadap jamaah umroh dan haji dalam penyelenggaraan ibadah oleh biro perjalanan, serta mengkaji kesesuaian antara regulasi normatif dan pelaksanaannya di lapangan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab kegagalan keberangkatan serta menganalisis efektivitas mekanisme pengawasan, sanksi hukum, dan penanganan pengaduan terhadap biro/agen yang bermasalah.
3. Mengevaluasi pemahaman dan sikap hukum jamaah terhadap hak-haknya sebagai konsumen, serta menelaah jalur hukum atau upaya penyelesaian yang ditempuh dalam menghadapi kegagalan keberangkatan.

1.4 Manfaat

Tugas Akhir ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi:

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen, hukum perikatan, dan hukum keagamaan. Dengan pendekatan normatif-empiris, penelitian ini memperkaya metode kajian hukum yang tidak hanya berbasis pada analisis normatif, tetapi juga mengintegrasikan data lapangan berupa praktik, persepsi, dan dinamika hukum di masyarakat. Hasilnya dapat menjadi bahan rujukan akademik dalam pengajaran hukum perlindungan konsumen berbasis jasa keagamaan, serta memperluas kajian hukum berbasis pendekatan sosiologis dan empirik. Bagi mahasiswa dan dosen, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan riset lanjutan, diskusi ilmiah, dan publikasi ilmiah nasional maupun internasional.

2. Bagi Praktisi:

Bagi praktisi hukum, terutama advokat, notaris, konsultan hukum, dan lembaga bantuan hukum, penelitian ini menyediakan informasi penting tentang pola-pola pelanggaran hak konsumen dalam jasa penyelenggaraan ibadah umroh dan haji. Informasi ini berguna untuk merumuskan strategi litigasi dan non-litigasi,

memberikan nasihat hukum, serta menyusun dokumen hukum (kontrak, surat tuntutan, mediasi) yang berpihak pada perlindungan hak jamaah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kapasitas dan kompetensi praktisi dalam menangani kasus-kasus sengketa layanan ibadah serta memahami konteks sosial-budaya jamaah yang menjadi korban. Bagi biro perjalanan resmi (PPIU/PIHK), penelitian ini juga menjadi rujukan untuk memperbaiki sistem pelayanan dan manajemen risiko hukum.

3. Bagi Stakeholder:

Penelitian ini sangat relevan bagi stakeholder seperti Kementerian Agama RI, BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK), serta pemerintah daerah yang memiliki kewenangan pengawasan terhadap biro umroh/haji. Hasilnya dapat dijadikan rekomendasi kebijakan untuk memperbaiki sistem izin operasional PPIU/PIHK, memperkuat pengawasan terhadap agen, serta merancang mekanisme kompensasi dan penyelesaian sengketa yang lebih responsif dan mudah diakses. Bagi masyarakat luas, khususnya calon jamaah, penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan literasi hukum, mendorong kehati-hatian dalam memilih biro perjalanan, serta memberi pemahaman tentang jalur hukum jika terjadi wanprestasi. Penelitian ini juga menjadi dasar untuk program advokasi dan edukasi hukum berbasis komunitas guna memperkuat perlindungan masyarakat dalam sektor ibadah keagamaan.