

Perlindungan Hukum Bagi Calon Jemaah Umrah Pasca Pencabutan Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)

Legal Protection for Prospective Umrah Pilgrims After the Revocation of Umrah Travel Organizer (PPIU) Licenses

Aini Widya Utami, Putri Eka Ramadhani Batubara

Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
aini0206213125@uinsu.ac.id

Abstract

This study examines the forms of legal protection and legal remedies available to prospective Umrah pilgrims following the revocation of licenses of Umrah Travel Organizers (PPIU) by the Ministry of Religious Affairs. The problem arises from the growing number of cases where pilgrims had fully paid for Umrah services but were not departed, such as in the case of PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri. The license revocation has caused legal uncertainty, a lack of accountability, and financial harm to affected pilgrims. This research highlights the urgency of providing effective legal protection for prospective pilgrims who are placed in a vulnerable position due to the failure of the organizers to fulfill their obligations. Using a normative juridical method with statute, conceptual, and case approaches, this study finds that the affected pilgrims maintain a strong legal position based on civil law principles. Legal protection can be pursued through compensation claims, refund requests, and official complaints submitted to regulatory authorities. Legal remedies available include non-litigation efforts such as mediation, as well as litigation in the form of civil lawsuits, criminal reports, and class action lawsuits. This research contributes to filling the gap in post-license revocation consumer protection mechanisms in the legal framework of religious-based travel. It strengthens the theoretical understanding of civil liability and offers practical insights to improve regulatory safeguards and legal recovery channels for victims. This research provides a concrete contribution in encouraging comprehensive and sustainable improvements in regulations and protection systems for Umrah pilgrims in Indonesia.

Keywords: Legal Protection; License Revocation; Umrah Travel Organizers; Umrah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana perlindungan hukum diterapkan serta upaya hukum yang dapat ditempuh oleh calon jemaah umrah pasca pencabutan izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kementerian Agama. Latar belakang masalah ini muncul dari banyaknya kasus dimana calon jemaah telah melakukan pembayaran secara penuh, namun tidak diberangkatkan hingga akhirnya izin operasional PPIU dicabut, seperti yang terjadi pada PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri. Kondisi ini menimbulkan kekosongan tanggung jawab, ketidakpastian hukum, serta kerugian yang menimpa jemaah sebagai konsumen jasa keagamaan. Urgensi penelitian terletak pada pentingnya perlindungan hukum yang efektif terhadap jemaah dalam posisi rentan akibat terputusnya mekanisme pertanggungjawaban setelah pencabutan izin. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang mengandalkan tiga pendekatan utama, yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, serta pendekatan studi kasus. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus pembahasannya yang mengkaji perlindungan hukum terhadap calon jemaah yang telah melakukan pembayaran namun belum diberangkatkan, khususnya pasca pencabutan izin PPIU. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa calon jemaah memiliki kedudukan hukum yang kuat untuk menuntut haknya berdasarkan prinsip perikatan dalam hukum perdata. Perlindungan hukum dapat diberikan melalui jalur ganti rugi, pengembalian dana, serta pengaduan ke otoritas berwenang. Selain itu upaya hukum yang tersedia bagi jemaah mencakup penyelesaian nonlitigasi seperti mediasi, serta litigasi melalui gugatan pidana, gugatan perdata, termasuk gugatan kelompok (*class action*). Peran aktif pemerintah dalam pengawasan dan

pemulihan hak-hak jemaah menjadi kunci untuk mencegah terulangnya kasus serupa. Penelitian ini memberikan kontribusi konkret dalam mendorong perbaikan regulasi dan sistem perlindungan jemaah umrah di Indonesia secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Kata kunci: Pencabutan Izin; Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah; Perlindungan Hukum; Umrah

1. PENDAHULUAN

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang paling diminati oleh umat Islam di Indonesia. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia,¹ Indonesia secara konsisten menjadi penyumbang jemaah terbesar dalam penyelenggaraan umrah global. Berdasarkan data Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), sepanjang tahun 2023 tercatat lebih dari 1,2 juta jemaah Indonesia diberangkatkan ke Tanah Suci. Hingga April 2025 jumlah jemaah sudah mencapai 648.485 jemaah.² Antusiasme yang tinggi terhadap ibadah umrah menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan jasa biro Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang berperan penting untuk memfasilitasi proses keberangkatan, pelaksanaan ibadah, hingga kepulangan jemaah.³

Namun, antusiasme tersebut tidak selalu dibarengi dengan perlindungan yang memadai terhadap calon jemaah. Masih banyak ditemukan kasus calon jemaah yang gagal diberangkatkan atau bahkan ditelantarkan setelah membayar penuh kepada pihak penyelenggara. Sepanjang tahun 2023, Kementerian Agama menangani 47 kasus penyelenggaraan umrah bermasalah.⁴ Bahkan hingga pertengahan tahun 2025, masih ditemukan kasus serupa seperti dugaan penipuan oleh biro perjalanan tidak berizin di Lamongan yang merugikan lebih dari 1.000 jemaah.⁵ Data ini menunjukkan bahwa persoalan kegagalan keberangkatan jemaah bukan hanya masalah masa lalu, melainkan realitas hukum yang masih berlangsung hingga saat ini.

Salah satu kasus yang paling menonjol terjadi pada PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri, yang pada tahun 2023 izinnya dicabut berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 353 Tahun 2023. Perusahaan tersebut terbukti melakukan pelanggaran berat, seperti memberangkatkan jemaah menggunakan visa tidak resmi, menelantarkan jemaah tanpa tiket

¹ Afif Humaida et al., "Potensi Industri Halal Di Indonesia Sebagai Negara Berpenduduk," *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam* 6, no. 1 (2024): 11–24, <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/AGHNIYA/article/view/20782>.

² Sofarul Wildan Akhmad, "Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu Pada 2025," 2025, https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHb#google_vignette.

³ Dini Kurnia Putri and Abdul Rozaq, "Studi Komparatif Pemasaran Paket Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Pada PT. Mahabbah Wisata Semarang Dan PT. Arrahmah Kendal," *Al Qalam : Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 18, no. 4 (2024): 2339–51, <https://doi.org/10.35931/aq.v18i4.3599>.

⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, "Laporan Kinerja Direktorat Jendral Penyelenggara Haji Dan Umrah Tahun 2023" (Jakarta, 2024), https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/REV_1_TTD_LAPORAN_KINERJA_DJPHU_TAHUN_2023_4624836c0b.pdf.

⁵ A. Syalaby Icsan, "Kemenag: Travel Yang Diduga Tipu Seribu Jemaah Haji Dan Umrah Belum Punya Izin," *Republika*, 2025, <https://khazanah.republika.co.id/berita/szwsrd483/kemenag-travel-yang-diduga-tipu-seribu-jemaah-haji-dan-umroh-belum-punya-izin-part2>.

pulang, hingga membiarkan mereka terlantar di luar negeri tanpa kejelasan. Pencabutan izin operasional merupakan langkah administratif penting dari negara, namun pada kenyataannya tidak langsung menyelesaikan kerugian yang dialami oleh para calon jemaah. Banyak korban masih menghadapi ketidakpastian mengenai bagaimana menuntut haknya secara hukum.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak akan mekanisme perlindungan hukum yang dapat menjamin pemulihan hak jemaah, khususnya setelah izin operasional biro perjalanan dicabut. Realitas menunjukkan bahwa pencabutan izin tidak langsung diikuti dengan mekanisme ganti rugi atau pemulihan hak yang jelas bagi jemaah. Banyak korban tidak mengetahui kedudukan hukumnya, tidak memiliki akses bantuan hukum, serta tidak paham prosedur untuk menuntut hak melalui jalur hukum. Akibatnya, meskipun regulasi telah tersedia, jemaah tetap dalam posisi lemah dan tidak terlindungi secara substansial. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk mengkaji kembali efektivitas sistem perlindungan hukum yang ada, termasuk bagaimana negara dan sistem peradilan memberikan akses keadilan bagi korban biro perjalanan umrah bermasalah.

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.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas 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.

⁶ Wahyu Hidayat and Agus Saroni, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umrah/Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum," *Notarius* 15 Nomor 1 (2022).

Penelitian selanjutnya oleh Alfin,⁷ penelitian ini menelaah bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen jasa biro perjalanan yang menghadapi ketidakjelasan pemberangkatan ibadah haji dan umrah. Penelitian ini menegaskan tanggung jawab biro perjalanan jika jemaah tidak diberangkatkan sesuai jadwal. Kelebihan penelitian ini karena mengkaji aspek preventif dan represif terhadap penipuan yang dilakukan biro perjalanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Namun, kajiannya masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengulas perlindungan hukum terhadap calon jemaah umrah pasca pencabutan izin.

Selanjutnya penelitian oleh Prabowo,⁸ penelitian ini mengkaji bagaimana putusan pengadilan terhadap korban kasus First Travel yang terdampak akibat penipuan dan praktik pencucian uang. Fokus utamanya pada dampak penyitaan aset pelaku untuk negara yang dinilai belum mencerminkan keadilan bagi korban. Kelebihan penelitian ini adalah analisis mendalam terhadap putusan, serta perhatian substantif bagi korban. Namun, fokus utama penelitian ini berada dalam wilayah hukum pidana. Sehingga, mekanisme perlindungan hukum nonpidana, seperti gugatan perdata atau perlindungan administratif pasca pencabutan izin belum diulas dalam penelitian tersebut.

Berbeda dari penelitian sebelumnya, tulisan ini secara khusus mengangkat perlindungan hukum bagi calon jemaah umrah pasca pencabutan izin PPIU melalui pendekatan kasus konkret terhadap PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri. Fokus ini memberikan sudut pandang baru terhadap konsekuensi hukum dari pencabutan izin terhadap hubungan perdata dan hak jemaah. Keunggulan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya yang tidak hanya membahas regulasi secara normatif, tetapi juga menelaah posisi hukum calon jemaah sebagai pihak yang dirugikan dalam konteks wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, serta penelitian ini memberikan gambaran tentang bagaimana mereka dapat menempuh upaya hukum, baik melalui jalur nonlitigasi maupun litigasi. Penelitian ini juga secara khusus mengangkat situasi pasca pencabutan izin PPIU, yang dalam praktiknya sering menyulitkan calon jemaah untuk menuntut tanggung jawab pihak biro perjalanan secara langsung. Berbeda dari penelitian sebelumnya, kajian ini secara spesifik menyoroti mekanisme perlindungan hukum pasca pencabutan izin PPIU yang selama ini belum banyak dieksplorasi.

Melalui kajian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi konkret untuk dijadikan rujukan bagi calon jemaah umrah yang mengalami kerugian serupa. Selain itu, artikel ini dimaksudkan untuk memberikan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai acuan dalam

⁷ Rizaldi Mochammad Alfin and Rosalinda Elsin Latumahina, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji Dan Umrah," *Seikat: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum* 3, no. 2 (2024): 152–57, <https://doi.org/10.55681/seikat.v3i2.1270>.

⁸ Sukma Prabowo, Siswantari Pratiwi, and Mardani, "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penipuan Dan Pencucian Uang (Studi Putusan Nomor 83/Pid.B/2018/PN.DPK)," *Jurnal Sosial Humaniora Sigli (JSH)* 7, no. 1 (2024): 356–369, <https://doi.org/https://doi.org/10.47647/jsh.v7i1.2386>.

proses perumusan kebijakan oleh pemerintah untuk memperkuat pengawasan terhadap PPIU. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana bentuk perlindungan hukum yang dapat diterapkan bagi calon jemaah umrah setelah pencabutan izin PPIU, serta menjelaskan upaya hukum apa saja yang dapat mereka tempuh.

2. METODE

Penulisan ini menggunakan pendekatan penelitian yuridis normatif sebagai metode utama dalam menganalisis permasalahan hukum. Menurut Muhaimin, penelitian hukum normatif adalah metode yang digunakan untuk mengkaji hukum sebagai suatu tatanan norma, asas hukum, aturan, doktrin hukum, dan kepustakaan lainnya. Yang dalam menganalisis permasalahannya dengan cara penelitian kepustakaan dengan meneliti sumber pustaka, kajian ini merujuk pada aturan dan prinsip hukum yang tercermin dalam ketentuan hukum tertulis melalui analisis terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan serta teori-teori hukum yang berkaitan dengan isu utama yang dibahas.⁹ Metode ini digunakan dalam artikel ini untuk memahami atau mengkritisi aturan hukum yang sudah ada dalam konteks permasalahan tertentu.

Penelitian ini menerapkan tiga jenis pendekatan yang saling melengkapi. Pertama, pendekatan perundangan-undangan (*statute approach*), yakni pendekatan yang ditempuh melalui analisis regulasi yang mengatur penyelenggaraan ibadah umrah, seperti KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, serta PMA Nomor 6 Tahun 2021. Kedua, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang diterapkan untuk mengkaji teori-teori hukum seperti teori perikatan, wanprestasi, perbuatan melawan hukum (PMH), dan konsep perlindungan hukum konsumen dalam hukum perdata. Ketiga, pendekatan kasus (*case approach*) diterapkan untuk menelaah kasus PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri sebagai objek studi yang menggambarkan penerapan norma hukum serta implikasi hukum atas pencabutan izin penyelenggara umrah oleh negara.

Data yang dijadikan sumber dalam kajian ini menggunakan data sekunder sebagai sumber utama, yang diperoleh melalui penelusuran literatur dalam studi kepustakaan, terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan yang relevan seperti KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, serta putusan pengadilan. Sebagai pelengkap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder digunakan untuk memberikan penjelasan, pemahaman, dan interpretasi berupa literatur hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan juga merujuk pada pandangan para pakar di bidang hukum untuk memperkuat analisis terhadap bahan hukum primer.¹⁰ Serta bahan hukum

⁹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Pertama (Mataram: Mataram University Press, 2020).

¹⁰ Kornelius Benuf and Muhamad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer," *Jurnal Gema Keadilan* 7, no. 1 (2020): 20–33, <https://doi.org/10.14710/gk.7.1.20-33>.

tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, serta indeks yang mendukung pemahaman konsep.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen, yang mencakup penelusuran dan pengumpulan bahan hukum secara sistematis dari berbagai sumber tertulis yang kredibel dan relevan. Selanjutnya, teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan menguraikan bahan hukum secara deskriptif dan sistematis, kemudian dikaji secara normatif dan logis. Analisis ini bertujuan untuk menghasilkan argumen hukum yang logis dan terstruktur guna menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, serta memberikan argumentasi hukum terkait perlindungan terhadap calon jemaah umrah dalam konteks pencabutan izin PPIU.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Calon Jemaah Umrah Pasca Pencabutan Izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (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.¹¹ Perikatan ini mempertemukan dua kehendak yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau kontrak, baik lisan maupun tertulis, yang bersifat mengikat sesuai Pasal 1338 KUH Perdata.¹²

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.

¹¹ Syahril Hidayat et al., "Tinjauan Umum Hukum Perikatan : Konsep , Prinsip , Dan Implementasi," *Jurnal Ilmu Multidisiplin* 3, no. 1 (2025): 214–22, <https://doi.org/https://doi.org/10.53935/jim.v3.i1.44>.

¹² *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Kementerian Hukum dan HAM, 1874).

Menurut teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon,¹³ 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. 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.¹⁴ 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. Dalam kasus PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri, Kementerian Agama RI mencabut izin perusahaan tersebut melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 353 Tahun 2023. Namun, 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.¹⁵ 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.

Selain itu, dalam konteks implementasi, perlindungan hukum juga harus diklasifikasikan secara konkret agar tidak bercampur antara aspek teoretis dan operasional. Dalam kerangka preventif, perlindungan hukum dapat diklasifikasikan menjadi: a. pengawasan ketat terhadap izin PPIU berbasis Sistem Informasi dan Komputerisasi Terpadu

¹³ Edy Purwito, "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya," *Dekrit (Jurnal Magister Ilmu Hukum)* 13. No 1 (2023).

¹⁴ Dedi Pardiansyah and Wawan Lulus Setiawan, "Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif Dan Perlindungan Konsumen," *Sibatik Journal* 4, no. 5 (2025): 521–40, <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i5.2665>.

¹⁵ Sarip Sahrul Samsudin, "Pembangunan Kebijakan Pengembangan Sistem Pengendalian Penyelenggara Pemberangkatan Ibadah Umrah Berbasis Prevention Controlling Hybrid System," *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik* 2, no. 2 (2024): 418–40, <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology/article/view/135%0Ahttps://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology/article/download/135/88>.

Haji dan Umrah (SISKOPATUH); b. penyediaan informasi publik melalui website resmi Kementerian Agama; c. sistem *escrow account* yang mencegah pencairan dana sebelum jemaah diberangkatkan; dan d. 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.¹⁶

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.

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.¹⁷

Selain instrumen hukum positif dan kebijakan administratif, diperlukan pula upaya penguatan budaya hukum masyarakat sebagai bagian integral dari perlindungan hukum.

¹⁶ Husni Anggoro, "Haji Jadi Objek Benchmarking, Kemenag, BPK, Dan BPKH Kunjungi Tabung Haji Malaysia," 2023, https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/haji-jadi-objek-benchmarking-kemenag-bpk-dan-bpkh-kunjungi-tabung-haji-malaysia?utm_.

¹⁷ Dwi Fitra Hariyo Bimoko and Yuli Kurniawati, "Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Jamaah Umroh," *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 6, no. 2 (2025): 123–36, <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.874>.

Banyak calon jemaah yang tidak memiliki pemahaman dasar mengenai hak dan kewajiban hukum mereka ketika menandatangani perjanjian perjalanan ibadah umrah. Sosialisasi masif tentang prosedur hukum, standar pelayanan, dan langkah-langkah yang harus dilakukan ketika mengalami kerugian masih sangat minim, khususnya di wilayah pedesaan. Oleh karena itu, pemerintah bersama ormas keagamaan seperti NU dan Muhammadiyah serta LSM konsumen perlu menjalin kerja sama strategis dalam penyuluhan hukum berbasis komunitas.¹⁸

Pemerintah juga perlu memberdayakan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk mendampingi para korban biro nakal. Kolaborasi antara pemerintah, lembaga swadaya, dan advokat akan mempercepat proses hukum sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka.¹⁹ Keterlibatan pihak ketiga dalam advokasi hak jemaah dapat memperkuat posisi tawar konsumen dan mencegah monopoli narasi oleh biro perjalanan. Dalam beberapa kasus, pendampingan hukum oleh organisasi non pemerintah berhasil memaksa pemerintah mengambil langkah konkret. Ini menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum yang efektif juga melibatkan aktor sosial dalam memperjuangkan hak-hak jemaah yang dirugikan. Pendidikan hukum konsumen berbasis komunitas juga perlu digalakkan, terutama di daerah-daerah yang menjadi basis calon jemaah dengan tingkat literasi hukum rendah.²⁰

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

¹⁸ Elan Nora, "Upaya Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum Dalam Masyarakat," *Nomos : Jurnal Penelitian Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2023): 62–70, <https://doi.org/10.56393/nomos.v3i2.1488>.

¹⁹ Marsha Azhar Nadhira, Sapto Hermawan, and Rosita Candrakirana, "Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (Lpksm) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia," *Gloria Justitia* 3, no. 1 (2023): 27–44, <https://doi.org/10.25170/gloriajustitia.v3i1.4393>.

²⁰ Fransiska Novita Eleanora, Sugeng Sugeng, and Rama Dhianty, "Pemahaman Masyarakat Terhadap Hak-Hak Konsumen Melalui Sarana Edukasi," *Gorontalo Law Review* 6, no. 1 (2023): 1, <https://doi.org/10.32662/golrev.v6i1.2613>.

Lebih lanjut, model perlindungan hukum ideal seharusnya menggabungkan pendekatan hukum positif dan hukum progresif. Hukum positif yang bersandar pada peraturan tertulis memang penting, namun hukum progresif sebagaimana dipopulerkan Satjipto Rahardjo juga perlu diadopsi untuk meletakkan keadilan di atas legalitas formal. Dalam konteks ini, negara harus bertindak tidak hanya sebagai regulator, tetapi juga sebagai fasilitator dan pelindung masyarakat yang dirugikan.²¹

Sebagai bentuk konkret perlindungan hukum represif yang seharusnya dijalankan oleh negara, maka akses terhadap ganti kerugian yang memadai merupakan suatu kebutuhan mendesak yang harus dijamin. Sayangnya, banyak korban dalam kasus PPIU yang dicabut izinnya justru dihadapkan pada kesulitan yang berlarut dalam memperoleh pengembalian dana. Hal ini karena tidak adanya skema asuransi, dana talangan, atau jaminan hukum lainnya yang bisa langsung diakses oleh korban. Perlu dirumuskan skema kompensasi yang bersifat otomatis (*automatic restitution*), yaitu suatu sistem pengembalian dana secara langsung kepada korban tanpa adanya putusan pengadilan terlebih dahulu. Skema ini dapat berbasis dana jaminan yang dikelola pemerintah atau melalui kerja sama dengan lembaga keuangan syariah yang bertanggung jawab secara sosial terhadap praktik usaha haji dan umrah.

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.²² Artinya, negara dan otoritas terkait tidak cukup hanya menjatuhkan sanksi administratif, tetapi juga harus memastikan adanya pemulihan terhadap hak-hak korban secara utuh.

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 Askrimdo Syariah dapat menjadi penyelenggara polis asuransi ini, dengan premi yang dibayarkan oleh PPIU sebagai bagian dari izin operasional. Model seperti ini sudah diterapkan di beberapa negara dengan hasil yang cukup efektif dalam menekan risiko

²¹ Anugrah Sahtia Magala, "Akomodasi Hukum Yang Hidup Dalam Kuhp Baru Indonesia Menurut Perspektif Hukum Progresif," *Spektrum Hukum* 20, no. 2 (2023): 115–27, <https://doi.org/10.56444/sh.v20i2.4345>.

²² Lidya Rahmadani Hasibuan and Salman Paris Harahap, "Hak Restitusi Terhadap Korban Anak Berdasarkan Undang Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Di Belawan," *Jurnal Hukum Responsif FH Unpab*, 2014, 30–39.

kerugian massal dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggara ibadah umrah.²³

Selain itu, skema perlindungan hukum represif juga dapat dikembangkan lebih lanjut melalui pendekatan restoratif, yang berfokus pada pemulihan langsung terhadap kerugian yang diderita jemaah. Dalam konteks ini, model dana talangan (*bailout fund*) maupun skema asuransi ibadah umrah dapat dikategorikan sebagai instrumen utama yang menjamin pengembalian dana tanpa harus menunggu proses hukum yang kompleks. Mekanisme seperti ini tidak hanya memberikan perlindungan secara finansial, tetapi juga mencerminkan prinsip keadilan substantif karena mampu menjawab kebutuhan korban secara nyata dan mendesak. Dana talangan dapat dikelola oleh negara atau lembaga penjamin tertentu dan digunakan untuk menalangi keberangkatan jemaah yang gagal berangkat akibat kelalaian biro perjalanan. Mekanisme ini dapat dibiayai dari kontribusi tetap PPIU atau premi khusus dari jemaah, dengan pengawasan ketat dari Kementerian Agama dan lembaga keuangan syariah.²⁴

Begitu pula dengan asuransi perjalanan ibadah umrah yang diwajibkan kepada setiap PPIU, yang semestinya tidak hanya bersifat komersial, melainkan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem perlindungan konsumen dalam perjalanan ibadah. Premi asuransi dapat mencakup risiko pembatalan sepihak, gagal berangkat, atau kebangkrutan penyelenggara.²⁵ Sehingga jemaah memiliki jaminan bahwa dana mereka tidak hilang sepenuhnya meskipun pelaksanaan ibadah gagal. Meskipun asuransi ini dibayarkan sebelum keberangkatan, fungsi utamanya baru berjalan ketika kerugian terjadi, sehingga tetap dapat ditempatkan dalam kategori perlindungan represif dengan karakter restoratif.

Akhirnya, penting untuk menekankan bahwa desain perlindungan hukum terhadap jemaah umrah harus memuat prinsip *restorative justice*, yaitu pendekatan yang berorientasi pada pemulihan dan keadilan substantif, bukan sekadar pembalasan atau sanksi pidana semata. Dalam konteks pencabutan izin PPIU yang menyebabkan kerugian bagi jemaah, perlindungan hukum seharusnya bertujuan memulihkan kerugian secara menyeluruh yaitu menyangkut ekonomi, sosial, dan spiritual. Ketika hak untuk beribadah ini dirampas melalui penipuan atau pengabaian, maka pemulihan tidak boleh hanya berhenti pada ganti rugi finansial, melainkan juga harus memberi kesempatan yang adil untuk menunaikan ibadah di masa depan. Untuk itu pemerintah dapat memfasilitasi PPIU yang masih beriktikad baik untuk menyusun skema pengembalian dana bertahap atau alternatif keberangkatan ulang, di bawah pengawasan ketat dan terukur. Negara sebagai pemberi izin dan pengawas biro

²³ Abdul Basir, "Kebijakan Asuransi Jemaah Haji," 2024, https://infohaji.kemenag.go.id/kolom/kebijakan-asuransi-jemaah-umrah-D9S4v?utm_source=com.

²⁴ Didik Eko Putro et al., "Dana Talangan Haji Dalam Prespektif Fiqih Muammalah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 3231, <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6098>.

²⁵ Yolanda Tawabina and Rahmi Syahriza, "Analisis Mekanisme Pembiayaan Pada Tabungan Asuransi Dana Haji Produk Mitra Mabrur (Studi Kasus: AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Medan)," *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 1, no. 4 (2021): 6.

perjalanan umrah memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan keadilan substantif dapat dirasakan oleh para korban, melalui mekanisme hukum yang tidak hanya represif, tetapi juga solutif dan berkeadilan sosial.²⁶

Dengan berbagai pendekatan tersebut, perlindungan hukum terhadap calon jemaah umrah akan memiliki struktur yang lebih kokoh, mulai dari aspek pencegahan (preventif), penindakan (represif), hingga pemulihan (restoratif). Keseluruhan sistem ini harus diintegrasikan dalam sebuah kebijakan nasional yang mengakui hak beribadah sebagai bagian dari hak konstitusional warga negara yang wajib dijamin negara, sebagaimana tertuang dalam Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945. Perlindungan hukum terhadap jemaah umrah tidak boleh hanya menjadi isu sektoral Kementerian Agama semata, melainkan tanggung jawab lintas kementerian dan lembaga, termasuk OJK, Kementerian Hukum dan HAM, dan lembaga perlindungan konsumen.

Akhirnya, perlu ditegaskan bahwa substansi perlindungan hukum tidak boleh berhenti pada formulasi norma, tetapi harus diwujudkan dalam implementasi yang konkret, terukur, dan dapat dirasakan oleh masyarakat. Keberadaan norma hukum hanyalah titik awal, yang menentukan efektivitasnya adalah *political will*, infrastruktur hukum yang memadai, serta kesadaran kolektif untuk menjadikan hukum sebagai alat perlindungan, bukan sebagai instrumen formalitas belaka. Perlindungan hukum yang sejati adalah perlindungan yang menyentuh realitas hidup masyarakat, menjamin hak-hak dasar mereka, dan hadir secara aktif di tengah krisis, bukan sekadar datang saat semuanya sudah terlambat.

Sebagai penutup dari pembahasan ini, 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.

²⁶ Ribut Hari Wibowo, "Pendekatan Keadilan Restorative Dalam Penghentian Penuntutan Berdasarkan Keadilan Restoratif," *Jurnal Hukum Progresif* 9, no. 2 (2021): 146–57, <https://doi.org/10.14710/jhp.9.2.146-157>.

3.2 Upaya Hukum yang Dapat Ditempuh Calon Jemaah Umrah

Upaya hukum adalah serangkaian langkah yang dapat ditempuh oleh seseorang atau sekelompok orang untuk menuntut atau mempertahankan haknya melalui mekanisme hukum yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.²⁷ Dalam praktiknya upaya hukum mencakup jalur formal maupun informal yang dapat digunakan oleh individu atau kelompok untuk menuntut ganti rugi, pemulihan hak, dan pertanggungjawaban pihak yang merugikan. Hal ini menjadi semakin penting ketika izin operasional biro perjalanan umrah dicabut oleh negara, tetapi biro tersebut masih menyisakan kewajiban terhadap calon jemaah yang telah membayar namun belum diberangkatkan.

Situasi yang dialami oleh para calon jemaah umrah pasca pencabutan izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) seperti pada kasus PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri, merupakan ilustrasi nyata dari kerentanan konsumen dalam praktik bisnis keagamaan. Hubungan antara calon jemaah dan PPIU yang sebelumnya bersifat perdata berdasarkan perikatan berubah menjadi sengketa hukum ketika biro gagal memenuhi kewajibannya. Calon jemaah menjadi pihak yang mengalami kerugian, baik secara materiil maupun immateriil, sementara PPIU menjadi subjek yang telah melakukan wanprestasi dan PMH. Dalam situasi seperti ini, calon jemaah harus memahami dan menggunakan jalur hukum yang tersedia, baik jalur litigasi maupun nonlitigasi guna menuntut pemenuhan hak dan keadilan.

Jalur nonlitigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa yang ditempuh di luar mekanisme pengadilan. Jalur ini banyak dipilih karena prosesnya cepat, biayanya rendah, dan sifatnya lebih mengedepankan musyawarah untuk mufakat.²⁸ 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.²⁹ 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

²⁷ Jhuan Shabiq and T. B Sembiring, "Upaya Hukum Acara Perdata Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner* 8, no. 6 (2024): 479–84.

²⁸ Hilda Ananda and Siti Nur Afifah, "Penyelesaian Secara Litigasi Dan Non-Litigasi," *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Keuangan Islam* 1, no. 1 (2023): 56–62, <https://ejurnal.iq.ac.id/index.php/sharecom/article/download/1023/401/>.

²⁹ Dian Rizki, "Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021 (Studi Kasus: Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang)" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/74013/1/DIAN_RIZKI_-_FSH.pdf.

pelanggaran oleh PPIU. Namun demikian, pengaduan administratif ini belum tentu menghasilkan pemulihan kerugian bagi korban.

Kementerian Agama memang dapat menjatuhkan sanksi administratif dan memfasilitasi mediasi, tetapi tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan adanya kewajiban ganti rugi. 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. 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. 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.³⁰ 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.

Selain dua mekanisme tersebut, peran lembaga bantuan hukum juga tidak bisa diabaikan. Lembaga seperti LBH, organisasi keagamaan, dan yayasan perlindungan konsumen sering kali memberikan edukasi, pendampingan, hingga advokasi terhadap calon jemaah umrah yang menjadi korban. Bahkan dalam beberapa kasus, lembaga-lembaga ini menggagas gugatan bersama atau melakukan kampanye publik untuk menekan pelaku

³⁰ Jessica and Ariawan Gunadi, "Penilaian Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021," *Unes Law Review* 6, no. 1 (2023): 3147–53, <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>.

usaha maupun pemerintah untuk mengambil tindakan konkret.³¹ Kehadiran mereka sangat penting terutama bagi jemaah dari golongan ekonomi menengah ke bawah yang tidak memiliki kemampuan hukum atau finansial untuk menempuh jalur hukum sendiri. Peran LBH menjadi penting bukan semata karena mereka memberikan bantuan hukum, tetapi karena mereka menutup celah struktural yang tidak mampu dijawab oleh negara. Dalam sistem hukum yang prosedural dan birokratis, akses keadilan sering kali menjadi barang mewah bagi kelompok rentan. Tanpa kehadiran LBH dan organisasi masyarakat sipil, sebagian besar korban tidak akan pernah menuntut haknya, apalagi secara kolektif. Namun, efektivitas bantuan hukum juga terbatas oleh sumber daya yang dimiliki lembaga-lembaga tersebut. Selain itu, proses advokasi seringkali memakan waktu panjang dan menghadapi resistensi dari biro atau ketidaktegasan pemerintah dalam merespons tekanan publik. Meskipun bantuan hukum kolektif adalah alternatif yang penting, keberhasilannya sangat bergantung pada infrastruktur hukum yang memadai dan respons pemerintah.

Apabila jalur nonlitigasi tidak menghasilkan penyelesaian yang adil atau biro tidak kooperatif, maka calon jemaah dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan. Dalam hal ini, terdapat dua bentuk utama upaya litigasi, yaitu gugatan perdata dan laporan pidana. Gugatan perdata didasarkan pada asas perikatan dalam hukum perdata. Ketika 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.³² 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. 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. Namun dalam praktiknya, tidak semua gugatan

³¹ Fadhel Muhammad, A Qadir Gassing, and Nurfaika Ishak, "Peran Lembaga Bantuan Hukum Dalam Pendampingan Hukum Masyarakat Miskin Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus LBH Advokasi Peduli Bangsa Kabupaten Maros)," *QadauNa Jurnal Mahasiswa Hukum Keluarga Islam* 5, no. 1 (2023): 264–78, <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/qadauna/article/view/30891>.

³² Sahdani Ritonga and Ida Nadirah, "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Oleh Travel Umroh Atas Jamaah Haji Furoda/Umroh Di Indonesia," *Jurnal Moralita* 3, no. 2 (2022): 62–74, <https://jurnal.usi.ac.id/index.php/moralita/article/view/1351>.

perdata berujung pada pemulihan hak korban. Banyak pengadilan memang mengabulkan tuntutan korban, tetapi pelaksanaan putusannya sulit dilakukan apabila biro telah bubar, melarikan diri, atau tidak memiliki aset yang dapat disita. Meskipun gugatan perdata memberikan kejelasan hukum secara normatif, efektivitasnya masih tergantung pada keberadaan dan kondisi keuangan pelaku usaha.

Di samping itu, calon jemaah juga dapat menempuh upaya hukum pidana apabila ditemukan unsur tindak pidana, seperti penipuan dan penggelapan dana. Berdasarkan Pasal 378 KUHP tentang penipuan dan Pasal 372 KUHP tentang penggelapan, jemaah dapat melaporkan biro ke kepolisian. Meskipun proses pidana untuk menjatuhkan sanksi kepada pelaku, dalam praktiknya hal ini juga dapat membuka jalan bagi restitusi atau pemulihan kerugian melalui jalur pidana. Proses pidana ini penting untuk memastikan adanya pertanggungjawaban hukum dan memberikan efek jera. Meskipun proses pidana tidak bertujuan utama untuk mengganti kerugian korban, namun berdasarkan ketentuan restitusi dalam KUHAP dan UU Perlindungan Saksi dan Korban, terdapat kemungkinan pengembalian dana kepada korban sebagai bagian dari putusan pidana.³³ Namun proses pidana tidak mudah. Diperlukan bukti awal yang cukup, keberanian dari korban untuk melapor, serta dukungan pendamping hukum agar laporan tidak berhenti di tingkat penyidikan. Selain itu, dalam beberapa kasus, proses pidana berjalan paralel dengan perdata dan justru memperlambat proses pemulihan kerugian.

Dalam konteks hukum perdata, para calon jemaah umrah yang menjadi korban dari tindakan PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri dapat menempuh gugatan perwakilan kelompok (*class action*) sebagai salah satu mekanisme hukum yang efisien dan efektif dikarenakan jumlah konsumen yang dirugikan biro perjalanan umrah sangat banyak. Gugatan kelompok merupakan bentuk tuntutan hukum yang diajukan oleh wakil kelompok atas nama sekelompok orang yang menderita kerugian akibat kejadian yang sama dan memiliki dasar tuntutan hukum yang sejalan.³⁴ Landasan hukum mengenai gugatan perwakilan kelompok tersebut diatur secara khusus dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2002 tentang gugatan Perwakilan Kelompok. Dalam peraturan ini dijelaskan bahwa gugatan dapat diajukan secara kolektif oleh beberapa perwakilan tanpa harus menghadirkan seluruh anggota kelompok ke persidangan. Mekanisme menjadi langkah strategis untuk menuntut pengembalian dana dan kompensasi atas kerugian yang diderita. Selain itu, gugatan ini dapat memberikan efisiensi waktu dan biaya, serta menghindari beban administratif yang besar bagi konsumen yang tersebar di berbagai wilayah.

³³ Indah Permatasari, Thea Farina, and Nuraliah Ali, "Restitusi Dan Perlindungan Hak Korban Tindak Pidana: Kebijakan, Tantangan Dan Praktiknya Di Pengadilan Negeri Kuala Kapuas," *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 10, no. 2 (2025): 1167–78, <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i2.55559>.

³⁴ Alisia Revalina Memah, Robert N. Warong, and Natalia Lengkong, "Kajian Yuridis Gugatan Class Action Dalam Hukum Positif Di Indonesia," *Lex Privatum* XI, no. 3 (2023), <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/46954>.

Di Indonesia, gugatan kelompok telah berhasil diterapkan dalam berbagai kasus konsumen, termasuk kasus travel umrah seperti Abu Tours dan First Travel, yang melibatkan kerugian miliaran rupiah dan ribuan korban. Namun tantangan dari gugatan ini terletak pada koordinasi antar jemaah lintas daerah, perbedaan pemahaman hukum, serta keterbatasan biaya untuk menyewa kuasa hukum. Selain itu, beban pembuktian yang cukup kompleks seperti bukti pembayaran, kontrak perjalanan, dan dokumen pendukung lainnya dapat menjadi hambatan tersendiri, khususnya bagi jemaah yang kurang memiliki akses terhadap dokumen administratif.³⁵ Oleh karena itu, dukungan dari lembaga swadaya masyarakat dan organisasi keagamaan sangat penting agar gugatan ini tidak berhenti di tengah jalan. Dalam konteks biro yang tidak lagi aktif seperti PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri, pengumpulan bukti dan identitas korban juga sering kali menjadi hambatan serius.

Walaupun secara normatif tersedia berbagai jalur hukum, dalam kenyataannya tidak semua calon jemaah mampu mengakses dan memanfaatkannya secara efektif. Hambatan ini dapat dikategorikan menjadi hambatan internal dan eksternal. Hambatan internal berasal dari keterbatasan korban itu sendiri. Mayoritas calon jemaah berasal dari kalangan masyarakat awam hukum, yang tidak memahami prosedur gugatan atau pengaduan. Banyak dari mereka bahkan tidak tahu bahwa mereka berhak menuntut, atau menganggap bahwa kegagalan berangkat umrah adalah bentuk “takdir” belaka, bukan pelanggaran hukum. Selain itu, faktor usia lanjut, keterbatasan pendidikan, dan ketergantungan pada agen lokal juga menghambat inisiatif korban untuk menempuh upaya hukum.³⁶

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.³⁷ Selain itu, lembaga-lembaga negara seperti Kementerian Agama atau BPSK juga memiliki keterbatasan struktural dan wewenang. Misalnya, Kemenag hanya dapat memberikan sanksi administratif, bukan memaksa biro untuk mengganti kerugian. Sementara BPSK tidak memiliki daya eksekusi kuat jika pelaku usaha tidak patuh.

³⁵ Andi Marlina et al., “Akses Keadilan Yang Tidak Sampai: Studi Kajian Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Miskin,” *Jurnal Usm Law Review* 7, no. 2 (2024): 540–55, <https://doi.org/10.26623/julr.v7i2.8668>.

³⁶ Muhammad Iftar Aryaputra and Dhian Indah Astanti, “Penguatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Akses Bantuan Hukum Cuma-Cuma,” *Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia* 3, no. 1 (2020): 1–13, <https://doi.org/10.15294/jphi.v3i1.40009>.

³⁷ Marlina et al., “Akses Keadilan Yang Tidak Sampai: Studi Kajian Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Miskin.”

Di luar aspek formal prosedural, penting juga memperhatikan hambatan nonteknis yang kerap kali menjadi penghalang utama dalam mengakses keadilan. Salah satu hambatan paling signifikan adalah rendahnya literasi hukum di kalangan calon jemaah umrah, yang umumnya berasal dari kelompok usia lanjut atau masyarakat daerah. Tidak sedikit dari mereka yang bahkan tidak memahami mekanisme gugatan sederhana di pengadilan, apalagi perbedaan antara upaya administratif, perdata, atau pidana. Dalam praktiknya, ketidaktahuan ini sering kali dimanfaatkan oleh pelaku usaha nakal yang menunda-nunda proses pengembalian dana atau bersikap pasif terhadap keluhan konsumen.³⁸

Selain itu, keterbatasan finansial dan literasi hukum menjadi hambatan serius. Meskipun ada lembaga bantuan hukum, kapasitasnya terbatas dan belum mampu menjangkau korban secara merata, apalagi dalam kasus yang melibatkan ribuan jemaah. Lebih jauh lagi, persoalan psikologis dan budaya juga menjadi faktor yang menghambat. Sebagian masyarakat merasa enggan menggugat biro perjalanan umrah karena menganggap ibadah adalah urusan suci dan tidak elok dibawa ke ranah hukum. Persepsi ini memperparah posisi tawar korban dan menciptakan ketimpangan dalam relasi hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Peningkatan literasi hukum, fasilitasi akses bantuan hukum, serta penguatan regulasi mengenai tanggung jawab PPIU menjadi agenda yang mendesak. Tanpa dukungan aktif negara dalam pendampingan hukum, penguatan institusi pengawasan, dan penegakan hukum yang tegas, hak-hak jemaah umrah akan terus tergerus oleh biro yang memanfaatkan celah hukum dan ketidaktahuan korban.

Namun dalam memilih upaya hukum, penting untuk mempertimbangkan situasi konkret yang dihadapi oleh jemaah. Upaya nonlitigasi seperti mediasi atau laporan ke Kementerian Agama, lebih tepat ditempuh apabila jemaah mengutamakan penyelesaian cepat dan tidak ingin terbebani biaya proses pengadilan. Sementara itu, litigasi menjadi pilihan utama ketika PPIU bersikap tidak kooperatif, jumlah korban banyak, dan nilai kerugian signifikan, sehingga dibutuhkan putusan pengadilan yang mengikat dan dapat dieksekusi.

Apabila negara gagal dalam memfasilitasi perlindungan hukum bagi para jemaah, maka negara dapat dianggap lalai dalam menjalankan kewajiban konstitusionalnya untuk melindungi hak warga negara.³⁹ Selain itu, kegagalan tersebut juga dapat memicu krisis kepercayaan publik terhadap otoritas negara, khususnya dalam pengawasan dan pemberian izin usaha PPIU. Hal ini juga berpotensi menimbulkan gugatan terhadap negara, serta memperburuk kepercayaan publik terhadap sistem penyelenggaraan ibadah umrah di

³⁸ Egi Rivaldi Gumilar et al., "Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Pada Pihak Ketiga Sebagai Upaya Transformasi Ekonomi Digital," *Forschungsforum Law Jurnal* 2, no. 1 (2025): 15–28, <https://doi.org/https://doi.org/10.35586/flj.v2i1.9808>.

³⁹ Ashfiya Nur Atqiya et al., "Perlindungan Hak Warga Negara Dalam Negara Demokrasi : Perspektif Konstitusional Dan Hak Asasi Manusia," *Jurnal Pendidikan Dan Kewarganegaraan Indonesia* 2, no. 2 (2025): 174–86, <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/jupenkei.v2i2.352>.

Indonesia. Sinergi antara pemerintah, aparat penegak hukum, dan lembaga perlindungan konsumen mutlak diperlukan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak calon jemaah yang menjadi korban.

4. PENUTUP

Pencabutan izin PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) menimbulkan persoalan hukum serius bagi calon jemaah yang telah melakukan pembayaran namun gagal diberangkatkan. Berdasarkan temuan penelitian, perlindungan hukum bagi calon jemaah tetap dapat ditegakkan melalui mekanisme perikatan perdata yang sah antara jemaah dan biro perjalanan. Ketika kewajiban tidak dipenuhi, maka tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum (PMH). Dalam konteks ini, jemaah memiliki hak untuk menuntut ganti rugi dan pemulihan secara hukum. Penelitian ini juga menyoroti berbagai jalur upaya hukum yang tersedia, baik nonlitigasi melalui mediasi dan pengaduan administratif ke Kementerian Agama, maupun litigasi melalui gugatan perdata, termasuk mekanisme gugatan kelompok (*class action*). Kebaruan dari penelitian ini terletak pada analisis menyeluruh mengenai perlindungan hukum pasca pencabutan izin PPIU yang selama ini masih jarang dikaji secara komprehensif, khususnya dengan pendekatan normatif dan studi kasus aktual. Penelitian ini juga menekankan urgensi penyempurnaan regulasi untuk mencegah kasus serupa terulang lagi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan pengawasan terhadap PPIU secara berkala, pembentukan dana perlindungan jemaah, penyediaan bantuan hukum gratis bagi korban, serta edukasi hukum bagi masyarakat. Selain itu, diperlukan koordinasi antar lembaga untuk memastikan hak-hak jemaah dipulihkan secara cepat, efektif, dan adil.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, Sofarul Wildan. "Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu Pada 2025," 2025. https://goodstats.id/article/jumlah-jemaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHb#google_vignette.
- Alfin, Rizaldi Mochammad, and Rosalinda Elsin Latumahina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji Dan Umrah." *Seikat: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum* 3, no. 2 (2024): 152–57. <https://doi.org/10.55681/seikat.v3i2.1270>.
- Ananda, Hilda, and Siti Nur Afifah. "Penyelesaian Secara Litigasi Dan Non-Litigasi." *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Keuangan Islam* 1, no. 1 (2023): 56–62. <https://ejurnal.iiq.ac.id/index.php/sharecom/article/download/1023/401/>.
- Anggoro, Husni. "Haji Jadi Objek Benchmarking, Kemenag, BPK, Dan BPKH Kunjungi Tabung Haji Malaysia," 2023. https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/haji-jadi-objek-benchmarking-kemenag-bpk-dan-bpkh-kunjungi-tabung-haji-malaysia?utm_.
- Aryaputra, Muhammad Iftar, and Dhian Indah Astanti. "Penguatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Akses Bantuan Hukum Cuma-Cuma." *Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia*

- 3, no. 1 (2020): 1–13. <https://doi.org/10.15294/jphi.v3i1.40009>.
- Atqiya, Ashfiya Nur, Ahmad Muhammad Mustain Nasoha, Erlina Hendratama Putri, Najwa Mudya Prameswati, and Sri Dewi Indah Dian Purnamasari. “Perlindungan Hak Warga Negara Dalam Negara Demokrasi: Perspektif Konstitusional Dan Hak Asasi Manusia.” *Jurnal Pendidikan Dan Kewarganegara Indonesia* 2, no. 2 (2025): 174–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/jupenkei.v2i2.352>.
- Basir, Abdul. “Kebijakan Asuransi Jemaah Haji,” 2024. https://infohaji.kemenag.go.id/kolom/kebijakan-asuransi-jemaah-umrah-D9S4v?utm_source=chatgpt.com.
- Benuf, Kornelius, and Muhamad Azhar. “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer.” *Jurnal Gema Keadilan* 7, no. 1 (2020): 20–33. <https://doi.org/10.14710/gk.7.1.20-33>.
- Bimoko, Dwi Fitra Hariyo, and Yuli Kurniawati. “Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Jemaah Umroh.” *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 6, no. 2 (2025): 123–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.874>.
- Eleanora, Fransiska Novita, Sugeng Sugeng, and Rama Dhianty. “Pemahaman Masyarakat Terhadap Hak-Hak Konsumen Melalui Sarana Edukasi.” *Gorontalo Law Review* 6, no. 1 (2023): 1. <https://doi.org/10.32662/golrev.v6i1.2613>.
- Gumilar, Egi Rivaldi, Matthew Jakaria Sitanggang, Saher Remal, Agungta Ketaren, Muhammad Ezzat Everoes, Pembangunan Nasional, Veteran Jakarta, et al. “Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Pada Pihak Ketiga Sebagai Upaya Transformasi Ekonomi Digital.” *Forschungsforum Law Jurnal* 2, no. 1 (2025): 15–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.35586/flj.v2i1.9808>.
- Hasibuan, Lidya Rahmadani, and Salman Paris Harahap. “Hak Restitusi Terhadap Korban Anak Berdasarkan Undang Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undangnnomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Di Belawan.” *Jurnal Hukum Responsif FH UNPAB*, 2014, 30–39.
- Hidayat, Syahril, Reza Refaldi, Delis Hidayani, and Fani Shyla Angriani. “Tinjauan Umum Hukum Perikatan : Konsep , Prinsip , Dan Implementasi.” *Jurnal Ilmu Multidisiplin* 3, no. 1 (2025): 214–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.53935/jim.v3.i1.44>.
- Hidayat, Wahyu, and Agus Saron. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umrah/Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum.” *Notarius* 15 Nomor 1 (2022).
- Humaida, Afif, Ilma Dian Fasicha, M Rifan Alghifari, and Puji Sri Lestari. “Potensi Industri Halal Di Indonesia Sebagai Negara Berpenduduk.” *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam* 6, no. 1 (2024): 11–24. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/AGHNIYA/article/view/20782>.
- Icsan, A. Syalaby. “Kemenag: Travel Yang Diduga Tipu Seribu Jemaah Haji Dan Umraoh Belum Punya Izin.” *Republika*, 2025. <https://khazanah.republika.co.id/berita/szwsrd483/kemenag-travel-yang-diduga-tipu-seribu-jemaah-haji-dan-umroh-belum-punya-izin-part2>.
- Indonesia, Kementerian Agama Republik. “Laporan Kinerja Direktorat Jendral Penyelenggara Haji Dan Umrah Tahun 2023.” Jakarta, 2024. <https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing->

- page/cms/REV_1_TTD_LAPORAN_KINERJA_DJPHU_TAHUN_2023_4624836c0b.pdf.
- Jessica, and Ariawan Gunadi. “Penilaian Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021.” *Unes Law Review* 6, no. 1 (2023): 3147–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Kementerian Hukum dan HAM, 1874.
- Magala, Anugrah Sahtia. “Akomodasi Hukum Yang Hidup Dalam Kuhp Baru Indonesia Menurut Perspektif Hukum Progresif.” *Spektrum Hukum* 20, no. 2 (2023): 115–27. <https://doi.org/10.56444/sh.v20i2.4345>.
- Marlina, Andi, Rasna Rasna, Abd Rahman, and Purnama Suci. “Akses Keadilan Yang Tidak Sampai: Studi Kajian Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Miskin.” *Jurnal Usm Law Review* 7, no. 2 (2024): 540–55. <https://doi.org/10.26623/julr.v7i2.8668>.
- Memah, Alisia Revalina, Robert N. Warong, and Natalia Lengkong. “Kajian Yuridis Gugatan Class Action Dalam Hukum Positif Di Indonesia.” *Lex Privatum* XI, no. 3 (2023). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/46954>.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Cetakan Pe. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Muhammad, Fadhel, A Qadir Gassing, and Nurfaika Ishak. “Peran Lembaga Bantuan Hukum Dalam Pendampingan Hukum Masyarakat Miskin Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus LBH Advokasi Peduli Bangsa Kabupaten Maros).” *QadauNa Jurnal Mahasiswa Hukum Keluarga Islam* 5, no. 1 (2023): 264–78. <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/qadauna/article/view/30891>.
- Nadhira, Marsha Azhar, Spto Hermawan, and Rosita Candrakirana. “Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (Lpksm) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia.” *Gloria Justitia* 3, no. 1 (2023): 27–44. <https://doi.org/10.25170/gloriajustitia.v3i1.4393>.
- Nora, Elan. “Upaya Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum Dalam Masyarakat.” *Nomos: Jurnal Penelitian Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2023): 62–70. <https://doi.org/10.56393/nomos.v3i2.1488>.
- Pardiansyah, Dedi, and Wawan Lulus Setiawan. “Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif Dan Perlindungan Konsumen.” *Sibatik Journal* 4, no. 5 (2025): 521–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i5.2665>.
- Permatasari, Indah, Thea Farina, and Nuraliah Ali. “Restitusi Dan Perlindungan Hak Korban Tindak Pidana: Kebijakan, Tantangan Dan Praktiknya Di Pengadilan Negeri Kuala Kapuas.” *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 10, no. 2 (2025): 1167–78. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i2.55559>.
- Prabowo, Sukma, Siswantari Pratiwi, and Mardani. “Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penipuan Dan Pencucian Uang (Studi Putusan Nomor 83/Pid.B/2018/PN.DPK).” *Jurnal Sosial Humaniora Sigli (JSH)* 7, no. 1 (2024): 356–69. <https://doi.org/https://doi.org/10.47647/jsh.v7i1.2386>.
- Purwito, Edy. “Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya.” *Dekrit*

- (*Jurnal Magister Ilmu Hukum*) 13. No 1 (2023).
- Putri, Dini Kurnia, and Abdul Rozaq. "Studi Komparatif Pemasaran Paket Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Pada PT . Mahabbah Wisata Semarang Dan PT . Arrahmah Kendal." *Al Qalam : Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 18, no. 4 (2024): 2339–51. <https://doi.org/10.35931/aq.v18i4.3599>.
- Putro, Didik Eko, Ahmad Zainul Abidin, Fitra Ronny Syndu Wardoyo, and Muhammad Lathoif Gozali. "Dana Talangan Haji Dalam Prespektif Fiqih Muammalah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 3231. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6098>.
- Ritonga, Sahdani, and Ida Nadirah. "Penyelsaian Sengketa Wanprestasi Oleh Travel Umroh Atas Jamaah Haji Furoda/Umroh Di Indonesia." *Jurnal Moralita* 3, no. 2 (2022): 62–74. <https://jurnal.usi.ac.id/index.php/moralita/article/view/1351>.
- Rizki, Dian. "Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021 (Studi Kasus : Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang)." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/74013/1/DIAN_RIZKI_FSH.pdf.
- Samsudin, Sarip Sahrul. "Pembangunan Kebijakan Pengembangan Sistem Pengendalian Penyelenggara Pemberangkatan Ibadah Umrah Berbasis Prevention Controlling Hybrid System." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik* 2, no. 2 (2024): 418–40. <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology/article/view/135%0Ahttps://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology/article/download/135/88>.
- Shabiq, Jhuan, and T. B Sembiring. "Upaya Hukum Acara Perdata Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner* 8, no. 6 (2024): 479–84.
- Tawabina, Yolanda, and Rahmi Syahriza. "Analisis Mekanisme Pembiayaan Pada Tabungan Asuransi Dana Haji Produk Mitra Mabur (Studi Kasus : AJB Bumiputera 1912 Syariah Cabang Medan)." *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 1, no. 4 (2021): 6.
- Wibowo, Ribut Hari. "Pendekatan Keadilan Restorative Dalam Penghentian Penuntutan Berdasarkan Keadilan Restoratif." *Jurnal Hukum Progresif* 9, no. 2 (2021): 146–57. <https://doi.org/10.14710/jhp.9.2.146-157>.