

## KONSEP PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN CALON JEMAAH PANITIA PENYELENGGARA IBADAH UMROH

Engrina Fauzi  
Universitas Dharma Andalas, Padang  
engrina.f@unidha.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini membahas konsep Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Calon Jemaah Panitia penyelenggara Ibadah Umroh dalam rangka perlindungan hukum terhadap calon jamaah. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, dengan metode konsep-tual dengan menganalisis permenag No. 8 Tahun 2018. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa bahan hukum, Diharapkan dengan riset ini ditemukan solusi baru dan saran berupa model kebijakan pemerintah yang efektif dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Kesimpulan dan Saran dari Hasil Penelitian ini adalah, Pertama, Langkah Kemenag dalam meningkatkan pengawasan travel umrah melalui revisi Peraturan Menteri Agama dan sistem Informasi Online, sudah sangat bagus namun ada beberapa hal yang masih perlu jadi perhatian dan perlu dibuatkan dan dicover dalam regulasi yang sudah ada yakni dengan perlunya melakukan audit keuangan terhadap PPIU guna menjamin pengelolaan keuangan dijalankan sesuai standar yang berlaku, sehingga menutup peluang terjadinya Kecurangan (Fraud). Kedua, Audit Keuangan yang dilakukan seharusnya adalah pengawasan yang dilakukan secara preventif bukan represif setelah muncul laporan kecurangan atau timbulnya korban. Hal ini dirasa perlu dilakukan karena usaha yang dijalankan oleh PPIU adalah usaha yang hampir sama dengan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat. Ketiga, Kemenag perlu bekerjasama dengan lembaga lain seperti YLKI (yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) dan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dalam hal pengawasan pengelolaan keuangan. Hasil akhir dari penelitian ini adalah dengan pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh kementerian agama terhadap panitia penyelenggara ibadah umroh diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi calon jemaah sehingga tidak menimbulkan kerugian pada konsumen atau calon jamaah khususnya dikota padang Sumatera Barat. Selain itu aspek hukum bersifat *legal substantiated* menjadi rekomendasi untuk kebijakan pengawasan pemerintah sehingga ditemukan konsep perlindungan hukum terhadap calon jemaah Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh agar masyarakat mendapatkan kepastian hukum dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat pada panitia penyelenggara ibadah umroh di Indonesia, sehingga perlindungan terhadap masyarakat akan terwujud.

**Kata Kunci :** PPIU, Perlindungan Hukum, Umroh, Calon Jamaah

### Abstract

*This study discusses the concept of Legal Protection for Prospective Consumers of the Pilgrimage Committee organizing Umrah Prayers in the context of legal protection against prospective pilgrims. This study uses a normative juridical approach, with the conceptual method by analyzing Permenag No. 8 of 2018. This study uses secondary data in the form of legal material, it is hoped that with this research new solutions and suggestions will be found in the form of effective government policy models in providing legal protection to consumers. Conclusions and Suggestions from the Results of this Research are, First, the Ministry of Religion's Steps in increasing Umrah travel supervision through the revision of the Minister of Religion Regulation and Online*

*Information system, is very good but there are some things that still need attention and need to be made and covered in existing regulations namely the need to conduct financial audits of PPIU to ensure financial management is carried out according to standards applicable, thus closing the opportunity for fraud (Fraud). Second, the Financial Audit that should be carried out should be supervision that is carried out preventively rather than repressively after reports of fraud or casualties occur. This is considered necessary because the business carried out by PPIU is a business that is almost the same as financial institutions that collect funds from the public. Third, the Ministry of Religion needs to collaborate with other institutions such as YLKI (Indonesian Consumers Foundation) and OJK (Financial Services Authority) in terms of overseeing financial management. The final result of this research is the supervision and control carried out by the ministry of religion on the organizing committee of the pilgrimage is expected to provide legal protection and legal certainty for prospective pilgrims so as not to cause harm to consumers or prospective worshipers, especially in the city of Padang, West Sumatra. In addition, legal aspects are legal substantiated become recommendations for government oversight policies so that the concept of legal protection for prospective pilgrims organizers will be found so that people get legal certainty and foster public confidence in the organizers of the pilgrimage in Indonesia, so that protection for the community will be realized.*

**Keywords : PPIU, Legal Protection, Umrah, Prospective Pilgrim**

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di Indonesia Islam adalah agama yang dominan dipeluk dan diyakini oleh sebagian besar rakyat Indonesia, dalam beribadah negara berkewajiban untuk menciptakan rasa aman bagi warga negara dalam melaksanakan ibadah agama dan kepercayaan sesuai dengan amanat perlindungan terhadap hak asasi manusia yang tertuang dalam undang-undang dasar 1945 dalam Pasal 29 yaitu, “negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah menurut agamanya dan kepercayaannya itu”.<sup>1</sup>

Haji adalah rukun (tiang agama Islam) yang kelima setelah sahadat, shalat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan umat Islam sedunia yang mampu secara materil, fisik dan keilmuan. Hal ini berbeda dengan ibadah umrah yang bisa dilaksanakan sewaktu waktu. Umroh adalah bepergian menuju ke Baitullah untuk me-

laksanakan serangkaian ibadah umroh, yakni tawaf dan sa'i atau dengan kata lain datang ke Baitullah untuk melaksanakan umroh dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

Umroh kian tahun kian diminati bahkan saat ini telah menjadi trend bagi para muslim yang mampu secara finansial. Waktu umroh yang fleksibel atau bisa dilakukan kapanpun kecuali saat bulan haji membuat para muslim mudah melaksanakannya, meski begitu, tampaknya para muslim, khususnya yang berasal dari Indonesia lebih suka menunaikan ibadah umroh ketika Ramadhan dan saat akhir tahun terbukti dari banyaknya jumlah keberangkatan calon jamaah pada dua waktu tersebut.

Kemudahan proses perjalanan umroh serta permintaan yang besar membuat jumlah biro travel khusus perjalanan ibadah mulai menjamur. Keinginan untuk menunaikan salah satu ibadah wajib ini mendorong banyak biro travel menjanjikan berbagai macam promo yang diminati oleh calon jamaah. Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan memberikan nilai kepada pelanggan untuk

<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 Pasal 29 Ayat 1.

mengelola hubungan pelanggan dengan cara menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingan.<sup>2</sup>

Pelangan atau konsumen dalam hal ini disebut dengan calon jemaah sebagaimana yang tercantum didalam tujuan undang undang Perlindungan konsumen Pasal 3 adalah untuk melindungi konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebagai konsumen dan tidak bertujuan untuk mematikan pelaku usaha, melainkan menjadi pecut bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya.

Dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan dari panitia penyelenggara ibadah umroh Pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan umrah merupakan salah satu tugas kementerian agama sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Pasal 32 ayat (1) dan (2) disebutkan bahwa :<sup>3</sup>

- 1) Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal
- 2) Dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) direktur jenderal dibantu oleh kepala kantor wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknik haji pada konsulat jenderal republik indonesia di jeddah.

Di tahun 2017, banyak biro perjalanan ibadah umroh “nakal” yang saat ini sedang menjadi sorotan publik yaitu biro perjalanan umroh PT. First Travel. Pemilik First Travel diduga telah melakukan tindak pidana penipuan, penggelapan dan pencucian uang dengan modus umroh dengan menawarkan paket promo umrah murah yaitu 14.3 juta untuk paket regular dan 54 juta untuk paket vip, paket promo tersebut berhasil menarik banyak calon jemaah. Jumlah calon jemaah yang terdaftar di first travel mencapai 72.672 orang. Namun sebagian

calon jemaah tersebut gagal diberangkatkan dengan total nilai kerugian Rp. 905,3 miliar.<sup>4</sup>

Jika ditilik dari kasus diatas salah satu akar persoalan diatas adalah longgarnya pengurusan perizinan agen perjalanan umroh dan haji di kementerian agama. Lemahnya pengawasan kementerian agama pada bisnis perjalanan ibadah umroh banyak dimanfaatkan biro perjalanan umroh dan haji untuk melakukan penipuan.

Pengurus bidang pengaduan dan hukum Yayasan Lembaga Lonsumen Indonesia (YLKI) mengatakan, lemahnya pengawasan terletak pada pelaporan pendaftaran dan keberangkatan. Banyak biro perjalanan ibadah umroh tidak terbuka mengenai jumlah anggota jemaah yang mendaftar dan diberangkatkan dan tidak melaporkannya secara lengkap ke kementerian agama. Disisi lain kementerian agama hanya pasif menerima laporan dan tidak memiliki mekanisme untuk mengecek kebenaran laporan tersebut. Akibatnya banyak kasus tidak terpantau oleh kementerian agama, padahal banyak yang sudah menjadi korban akibat dari PPIU nakal.<sup>5</sup>

Celah lain yang dimanfaatkan adalah tidak adanya aturan tegas mengenai masa tunggu bagi jemaah umroh. Kekosongan aturan ini sering digunakan agen perjalanan umroh untuk melakukan penipuan melalui skema MLM. Calon anggota jemaah yang telah mendaftar dan membayar tidak langsung diberangkatkan. Mereka diminta untuk mengajak calon anggota jemaah lain dan dijanjikan diskon besar. Anggota jemaah tidak bisa mempersoalkan lamanya masa tunggu karena tidak ada aturan mengenai hal itu sehingga ribuan orang menjadi korban biro umrah.

Untuk menutupi kelemahan pengawasan maka dikeluarkanlah Permenag No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Usaha

<sup>2</sup> Philip Kotler dan kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 2009, Hal 5

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh.

<sup>4</sup> <https://nasional.kompas.com>, diakses 20 Juni 2019.

<sup>5</sup> <https://m.merdeka.com/peristiwa/penipuan>, diakses 22 Juni 2019.

Biro Perjalanan Ibadah Umrah. Oleh karena itu dalam hal pencegahan maka proses pendataan biro travel dan pengawasan lebih diperketat dengan dikeluarkannya Permenag No.8 Tahun 2018, berangkat dari kasus kasus diatas maka dirasa penting untuk dilakukan riset tentang, Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Calon Jemaah Panitia Penyelenggara Ibadah umroh”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka Fokus penelitian ini dituangkan dalam beberapa pertanyaan diantaranya :

1. Bagaimanakah konsep pengawasan pemerintah terhadap panitia penyelenggara ibadah umroh?
2. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum konsumen Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh di Indonesia yang tertuang dalam Permenag No. 8 Tahun 2018 ?
3. Bagaimanakah upaya penanggulangan yang dilakukan oleh Kementerian agama terhadap penipuan oleh PP-IU?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi konsep pengawasan pemerintah terhadap panitia penyelenggara ibadah umroh.
2. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum konsumen Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh di Indonesia yang tertuang dalam Permenag No. 8 Tahun 2018.
3. Untuk mengetahui Upaya penanggulangan terjadinya penipuan oleh PPIU.

## **D. Luaran Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan tersebut, hasil akhir yang akan diwujudkan adalah 1). Dari segi teoritis penelitian ini dapat menemukan konsep hukum dalam terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen khususnya calon jemaah umroh ; 2) secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan

sebagai kerangka konseptual bagi pemerintah, masyarakat dan pelaku usaha dalam rangka penyempurnaan undang-undang Perlindungan Konsumen. 3) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh dan Kementerian Agama dalam upaya memberikan kepastian hukum terhadap calon jemaah umrah.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Asas Perlindungan Konsumen**

Dalam Undang Undang Dasar Pasal 2 No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas relevan dalam pembangunan nasional, antara lain asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.<sup>6</sup>

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk memanfaatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen serta pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan merupakan partisipasi seluruh rakyat dapat mewujudkan dengan maksimal serta memberikan kesempatan kepada para konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan adalah untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen untuk memberikan jaminan atas keselamatan para konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau dipergunakan.
5. Asas kepastian hukum yang dimaksud agar baik pelaku usaha atau pun konsu-

<sup>6</sup> Firman Tumantara Endipraja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2016, Hal 12

men menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

## B. Tujuan Perlindungan konsumen

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian seorang konsumen untuk melindungi diri sendiri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan konsumen dari akses negatif penggunaan barang dan jasa.
3. Meningkatkan perbedaan konsumen dalam memilih, menentukan, serta menuntut hak-hak sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan akses untuk memperoleh informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, jadi tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, serta keselamatan para konsumen.

## C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

### C.1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak para konsumen, antara lain sebagian berikut Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen, terdapat beberapa hak konsumen yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan.

2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta memperoleh barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang atau jasa yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa tersebut
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya mengenai barang atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk memperoleh advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani dengan benar dan jujur serta tidak diperlakukan secara diskriminatif
8. Hak untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak seperti semestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya
10. Hak untuk diperlakukan atau dilayani dengan benar, dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.<sup>7</sup>

Kewajiban para konsumen berdasarkan Undang-Undang Pasal 5 No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen, antara lain sebagai berikut :

1. Membaca dan mengikuti berbagai petunjuk informasi dan prosedur dalam pemakaian atau pemanfaatan suatu barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan.
2. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
3. Beritikad baik untuk melakukan transaksi pembelian barang atau jasa yang ditawarkan.

<sup>7</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 8.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>8</sup>

#### **D. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Hak pelaku usaha berdasarkan Pasal 6 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

1. Hak untuk memperoleh pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan tentang kondisi dan nilai tukar suatu barang atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari suatu tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri dengan sepatutnya di dalam menyelesaikan suatu hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila telah terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen bukan diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya yang berlaku.

Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut :

1. Beritikad yang baik dalam melakukan usahanya.
2. Memberikan segala informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan berbagai barang dan jasa yang diperdagangkan.
3. Memperlakukan atau melayani para konsumen dengan baik dan benar serta jujur dan tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu dan kualitas dari barang dan jasa yang ditawarkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.

5. Memberi kesempatan kepada para konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan jasa tertentu serta memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diproduksi dan diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan pergantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi atau ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan penggunaannya tidak sesuai dengan perjanjian.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Metode Penelitian**

Dalam rangka mendapatkan jawaban atau penyelesaian atas masalah masalah (isu hukum) yang telah dirumuskan dan juga telah dicanangkan sebagai objek penelitian di dalam disertasi ini dipergunakan 2 pendekatan penyelesaian masalah, yakni pendekatan undang-undang (*statutory approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), Pendekatan berdasarkan perundang-undangan (*statute approach*) tersebut bertujuan untuk menganalisis bentuk maupun substansi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan asuransi. Pendekatan ini menggunakan peraturan perundang-undangan sebagai bahan hukum primer. Pertama kali yang diperlukan dilakukan dengan mengadakan inventarisasi terhadap peraturan perundang-undangan, kemudian dilanjutkan dengan kategorisasi serta analisis terhadap substansi masing-masing. Melalui analisis substansi peraturan perundang-undangan diharapkan dapat diketahui harmonisasi dan disharmonisasi antara peraturan perundang-undangan yang satu dengan yang lain.

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) digunakan untuk memperoleh kejelasan dan pembenaran ilmiah berdasarkan konsep-konsep hukum yang terkandung dalam prinsip hukum. Hal ini dilakukan

<sup>8</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 5.

manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada, serta dilakukan karena belum atau tidak ada aturan hukum atau tidak diatur secara tegas aturan hukum tersebut untuk masalah yang dihadapi.<sup>9</sup>

## B. Bahan Hukum

Menurut Peter Mahmud Marzuki menyatakan : Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogyanya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Sedangkan bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen tentang hukum yang merupakan dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan..<sup>10</sup>

Dalam penelitian ini sumber-sumber penelitian yang dibutuhkan berupa bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yang digunakan adalah berupa peraturan perundang-undangan dalam bidang Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahan Hukum sekunder meliputi bahan-bahan yang mendukung adanya jurnal, majalah ilmiah, jurnal hasil penelitian di bidang hukum, kamus hukum maupun media cetak dan elektronik, maupun makalah yang disampaikan dalam pertemuan ilmiah, seperti diskusi, semi-nar, lokakarya dan sebagainya

<sup>9</sup>Budi Kagramanto, Metode Penelitian dan Penulisan Hukum, 2007, hal 137

<sup>10</sup>Peter Mahmud Marzuki, Metode Penelitian Hukum, Jakarta, 2005 Hal 37

yang me-muat materi yang relevan dengan bidang kajian ini.

## IV. PEMBAHASAN

### A. Mekanisme Pengawasan Oleh Kemenag Terhadap Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh

Pengawasan merupakan proses untuk menjamin sebuah kegiatan yang telah direncanakan untuk meminimalisir penyimpangan agar pekerjaan terlaksana sesuai rencana atau standar yang sudah ditetapkan dengan efektif dan efisien serta organisasi dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

#### 1. Dalam Bidang Perizinan

Pada pasal 5 Permenag No. 8 Tahun 2018 menyatakan bahwa ada 2 metode pengawasan yang dilakukan yakni menetapkan syarat dalam bidang perizinan yakni dalam hal izin operasional.

Pasal 5 ayat 2 menyatakan bahwa, untuk memiliki izin operasional sebagai PPIU, biro perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan :

- a. Memiliki akta notaris pendirian perseoran terbatas dan/atau perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki salah satu kegiatan usahanya di bidang keagamaan / perjalanan ibadah yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- b. Pemilik saham, komisaris, direksi yang tercantum dalam akta notaris perseroan terbatas merupakan warga negara beragama islam
- c. Pemilik saham, komisaris dan direksi tidak pernah atau sedang dikenai sanksi atas pelanggaran Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh
- d. Memiliki kantor pelayanan yang dibuktikan dengan surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah dan melampirkan bukti kepemilikan atau sewa menyewa paling singkat 4 (empat) tahun yang dibuktikan dengan pengesahan atau legalisasi dari notaris

- e. Memiliki tanda daftar usaha pariwisata
  - f. Telah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata yang dibuktikan dengan laporan kegiatan usaha
  - g. Memiliki sertifikat usaha jasa perjalanan wisata dengan kategori biro perjalanan wisata yang masih berlaku
  - h. Memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh yang memiliki kemampuan sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana
  - i. Memiliki laporan keuangan perusahaan 2 (dua) tahun terakhir dan telah diauditakuntan publik ang terdaftar di kementerian keuangan dengan opini yang wajar tanpa pengecualian
  - j. Melampirkan surat keterangan fiskal dan fotokopi NPWP atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan
  - k. Memiliki surat rekomendasi asli dari kantor wilayah dengan masa berlaku 3 (tiga) bulan
  - l. Menyerahkan jaminan dalam bentuk deposito yang diterbitkan bank syariah atau bank umum nasional yang memiliki layanan syariah dengan masa berlaku 4 (empat) tahun.
2. Dalam Bidang Pengawasan
- Pasal 32 Permenag No.8 Tahun 2018, menyatakan bahwa :
- a. Pengawasan dilakukan oleh direktur jenderal
  - b. Dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud npada ayat (1) Direktur jenderal dibantu oleh kepala kantor wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji pada konsulat jenderal Republik Indonesia di Jeddah
  - c. Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengawasan terhadap
    - a) Pendaftaran
    - b) Pengelolaan keungan
    - c) Rencana perjalanan
    - d) Kegiatan operasional dan pelayanan jemaah
    - e) Pengurusan dan penggunaan visa
    - f) Indikasi penyimpangan dan atau kasus tertentu
    - g) Ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan
    - h) Dalam hal kepala kantor wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/ kota, dan staf teknis haji pada konsulat jenderal republik indonesia di jeddah melakukan pengawasan sendiri, hasil pengawasan dilaporkan kepada direktur jenderal
    - i) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat bekerja sama dengan instansi pemerintah/ lembaga terkait.
- Pasal 33, Permenag No. 8 Tahun 2018, menyatakan bahwa pengawasan di-lakukan secara terprogram dan berkala, sewaktu waktu sesuai dengan kebutuhan, dan terpadu dengan instansi pemerintah/ lembaga terkait. Guna mempermudah pengawasan terhadap kegiatan PPIU, Kemenag juga meluncurkan Sistem Informasi Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SIPATUH). Dengan sistem ini, Kemenag akan mengawasi PPIU secara *online*. Sistem ini memuat informasi tentang pendaftaran jemaah umrah, paket perjalanan, tawaran PPIU, penyediaan tiket yang terintegrasi dengan maskapai penerbangan, dan akomodasi yang terintegrasi dengan sistem muassah di Arab Saudi.
- SIPATUH juga memuat informasi alur pemesanan visa yang terintegrasi dengan Kedutaan Besar Arab Saudi, validasi identitas jemaah yang terintegrasi dengan ditjen Dukcapil, serta data Keberangkatan dan Kepulangan Jemaah yang terintegrasi dengan pihak imigrasi. Melalui sistem ini jemaah akan memperoleh nomor registrasi sebagai bukti pendaftaran telah sesuai peraturan. Dengan nomor itu, jemaah bisa memantau persiapan yang dilakukan PPIU, mulai

dari pengadaan tiket, akomodasi, hingga penerbitan visa.

### 3. Dalam Bidang Pengendalian

Pengendalian adalah usaha sistematis untuk menetapkan standar prestasi tertentu dengan perencanaan, mendesain sistem umpan balik informasi, membandingkan prestasi yang sesungguhnya dengan standar prestasi, menentukan apakah terjadi penyimpangan dan mengukur apakah penyimpangan tersebut berarti, dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk memastikan bahwa sumber daya perusahaan digunakan dengan cara yang paling efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>11</sup>

Pasal 34, Permenag No. 8 Tahun 2018 metode pengendalian dilakukan dengan cara :

- a. Pengendalian dilakukan oleh direktur jenderal terhadap operasional Penyelenggara perjalanan Ibadah Umroh di tanah air, negara transit, dan Arab Saudi
- b. Pengendalian dapat dilakukan dalam bentuk moratorium perizinan dan atau dalam bentuk lainnya
- c. Moratorium sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan oleh direktur jenderal atas nama menteri.

Lebih lanjut dalam hal pengawasan dan pengendalian dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh yang ditetapkan dengan keputusan Direktur jenderal.

### 4. Akreditasi PPIU

Secara preventif, terdapat beberapa pengawasan yg dilakukan oleh kemenag dalam hal akreditasi. Penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) sampai saat ini berjumlah sekitar 900an biro penyelenggara umroh di Indonesia. Namun banyaknya biro perjalanan ibadah umroh yang gagal memberangkatkan jemaahnya untuk ibadah umroh menjadi per-

masalah penting untuk segera ditangani.

Pasal 37 Permenag No. 8 Tahun 2018 menyatakan bahwa setiap PPIU wajib diakreditasi yang dilakukan oleh lembaga yang ditunjuk oleh direktur jenderal, yang dilakukan setiap 3 (tiga) tahun.

Akreditasi merupakan rangkaian kegiatan pengakuan formal oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), yang menyatakan bahwa suatu lembaga atau institusi, atau laboratorium memiliki kompetensi serta berhak melaksanakan penilaian kesesuaian sedangkan serifikasi PPIU adalah proses yang berkaitan dengan pemberian sertifikat yang menyatakan bahwa PPIU telah dievaluasi dan dinyatakan telah memenuhi kriteria PPIU untuk klasifikasi yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

Kementerian agama RI menetapkan skema sertifikasi PPIU sebagai salah satu bentuk pelayanan dan perlindungan kepada jemaah, maka dipandang perlu dilakukan penilaian terhadap kinerja dan kualitas pelayanan PPIU oleh lembaga yang kompeten, tidak memihak, bertanggungjawab, terbuka, responsif terhadap keluhan, dan memiliki pendekatan terhadap resiko.

Pelaksanaan akreditasi Lembaga Sertifikasi PPIU (LSPPIU) menggunakan standar SNI ISO/IEC 17062: 2012 sebagai persyaratan utama LSPPIU disamping persyaratan lainnya yang disusun KAN (komite Akreditasi Nasional) untuk diberlakukan kepada Lembaga sertifikasi PP-IU<sup>13</sup>

<sup>12</sup> PDJPHU No.337 Tahun 2018 Tentang Pedoman Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

<sup>13</sup> <http://kan.or.id/index.php/program/sni/iso-iec-17065/lembaga-sertifikasi-penyelenggara-perjalanan-ibadahum>, Diakses 14 juni 2019.

<sup>11</sup> Mahmud M. Hanafi, *Manajemen*, (Yogyakarta : UPP AMP YPKN,1997). Hal. 202

## **B. Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Yang Tertuang dalam Permenag No. 8 Tahun 2018.**

### **1. Perlindungan Hukum terhadap Jemaah Oleh PPIU**

Perlindungan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi.<sup>14</sup> Dalam konsep hukum menurut Satjipto Rahardjo perlindungan adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>15</sup> Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa perlindungan dalam hal ini dapat diartikan juga sebagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik untuk masyarakat dari gangguan dan ancaman dari pihak manapun.

Sedangkan kata Jemaah adalah kata yang berasal dari bahasa Arab yang artinya “kompak” atau “bersama-sama”, ungkapan shalat berjamaah berarti shalat yang dikerjakan secara bersama-sama dibawah pimpinan seorang imam. Jemaah juga berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama. Islam menganjurkan ummat islam menggalang kekompakan dan kebersamaan, yaitu suatu masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi muslim, yang berpegang pada norma-norma islam, menegakan prinsip “ta’awun”

(tolong-menolong) dan (kerjasama) untuk tegaknya kekuasaan bersama demi tercapainya tujuan yang sama.<sup>16</sup>

Perlindungan hukum terhadap jemaah sangat erat sekali kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh PPIU. Jika pelayanan dapat diberikan dengan baik dimulai dari bimbingan ibadah sampai kepulangan dapat diatur dan dilaksanakan dengan baik artinya calon jemaah akan terlindungi hak-haknya secara hukum dalam hal mendapatkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan disini adalah suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh PPIU terhadap jemaah.

Pasal 13 Permenag No.8 Tahun 2018 menyatakan Dalam hal pelayanan PPIU berkewajiban memberikan pelayanan dalam hal :<sup>17</sup>

- a. Bimbingan ibadah umroh,  
Bimbingan jemaah diberikan oleh pembimbing ibadah yang sudah berpengalaman, sebelum keberangkatan, dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi yang meliputi bimbingan manasik dan perjalanan ibadah umroh. Bimbingan yang dimaksud disini dapat dilakukan dalam beberapa kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktek yang dapat dilihat dalam buku paket atau buku pedoman materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah yang diterbitkan oleh Kementrian Agama.
- b. Transportasi jemaah  
PPIU wajib menyediakan sarana transportasi bagi jemaah yang aman, layak dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati
- c. Akomodasi dan Konsumsi  
Akomodasi dan konsumsi wajib dilakukan oleh PPIU selama jemaah berada di

<sup>14</sup> <https://kbbsi.web.id/perlindungan>, diakses 6 Mei 2019, pukul 13.00 WIB.

<sup>15</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal. 55

<sup>16</sup> Harun Nasution, *Ensiklopedi Islam Indonesia*, (Jakarta, Djembatan, 1992), hlm.486-487

<sup>17</sup> Permenag No. 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh.

Arab Saudi dan menempatkan jemaah pada hotel paling rendah bintang 3 (tiga). Konsumsi selama di Arab Saudi harus memenuhi persyaratan standar higienitas dan kesehatan.

d. Kesehatan Jemaah

PPIU wajib memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kesehatan bagi jemaah sebelum pemberangkatan ke dan Arab Saudi dan selama di Arab Saudi, PPIU juga wajib memastikan jemaah telah mendapatkan vaksinasi meningitis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

e. Perlindungan Jemaah dan Petugas Umrah

Meliputi asuransi jiwa, kesehatan dan asuransi dan menyediakan tenaga kesehatan dalam hal jemaah berjumlah 90 (sembuluah) orang, PPIU wajib menyediakan 1 (satu) orang tenaga kesehatan.

f. Administrasi dan petugas umroh.

Meliputi pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jemaah, PPIU dilarang menelantarkan jemaah umrah yang mengakibatkan jemaah umrah gagal berangkat dan terancam keamanan serta keselamatannya.

PPIU wajib melaporkan Penyelenggaraan Perjalanan ibadah Umrah kepada Direktur Jenderal yang meliputi rencana perjalanan ibadah umrah, pemberangkatan, pemulangan, dan permasalahan khusus yang dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik

Sebagai media edukasi dan pelayanan publik, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama meluncurkan 2 (dua) sistem aplikasi yaitu Sistem Informasi Manajemen dan Pelaporan Umrah Online (SIMPU) dan Aplikasi Berbasis Android Umrah Cerdas. Kedua aplikasi ini diharapkan dapat membantu penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah berjalan lebih baik dan lebih tertib sehingga dapat meminimalisir peristiwa yang merugikan semua pihak khususnya calon jemaah umrah.

SIMPU adalah aplikasi yang ditujukan kepada stakeholder penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah baik Ditjen PHU, Kanwil Kemenag, Provider visa maupun PPIU. Sedangkan Aplikasi Umrah Cerdas diperuntukan bagi jemaah umrah atau masyarakat luas.<sup>18</sup>

2. Perlindungan Hukum Terhadap Jemaah Oleh Kemenag

Terkait jaminan kepastian berangkat dan pulang jemaah umrah berbeda dengan jaminan pada perjalanan ibadah haji karena dari segi keuangan dan manajemennya diatur oleh Kementerian Agama sehingga kegagalan terkait keberangkatan dan kepulangan lebih kecil.

Sedangkan umrah sendiri dari segi keuangan dan manajemen diatur oleh Travel atau Biro Perjalanan Wisata yang mana ada semacam kemungkinan jemaah yang gagal berangkat untuk menjalankan ibadah umrah. Terkait hal tersebut, Kementerian Agama memberikan sanksi kepada PPIU yang gagal memberangkatkan jemaahnya, sanksi tersebut merupakan sanksi administrasi dari mulai peringatan, pembekuan sampai pencabutan. Dalam meminimalisir permasalahan umrah yang terjadi Kementerian Agama sendiri mencanangkan gerakan LimaPasti Umrah, hal ini dilakukan untuk mengedukasi masyarakat agar lebih berhati-hati ketika memilih travel umrah.<sup>19</sup>

Dikeluarkannya Permenag No. 8 Tahun 2018 ini oleh Kemenag menggantikan aturan sebelumnya yakni PMA no. 18 Tahun 2015. regulasi yang baru ini diberlakukan untuk membenahi industri umrah. Sebab saat ini umrah diminati umat Islam sehingga berkembang menjadi bisnis yang besar. Berdasarkan banyaknya timbul permasalahan terkait ga-

<sup>18</sup> <https://haji.kemenag.go.id>, diakses 15 Juni 2019 jam 09.18 wib.

<sup>19</sup> Yeyet Rohilah, *Efektifitas Kebijakan Kementerian Agama RI Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah*, skripsi 2018.

galnya pemberangkatan calon jemaah oleh PPIU, maka ada beberapa aturan yang diterbitkan dan lebih diperketat lagi bagi PPIU untuk meminimalisir kerugian bagi konsumen atau calon jemaah, antara lain :

- a. Kementrian Agama mengatur harga refensi perjalanan ibadah umrah. Dalam Pasal 10 ditegaskan Menteri Agama menetapkan biaya perjalanan ibadah umrah referensi secara berkala sebagai pedoman penetapan PPIU. Dalam Ayat 2, ditegaskan bahwa jika PPIU menetapkan harga dibawah referensi maka wajib melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Biaya referensi yang ditetapkan saat ini sebesar 20 Juta per jemaah, harga tersebut diatur secara berkala oleh Kemenag dan akan di up date sesuai perkembangan dan seandainya tidak ada perkembangan dalam konteks layanan maka akan tetap berlaku.
- b. PPIH wajib mengelola umrah dengan cara yang halal atau berbasis syariah. Kemenag melarang penjualan paket umrah menggunakan skema ponzi, sistem berjenjang, investasi bodong, MLM dan sejenisnya yang berpotensi merugikan jemaah.
- c. Kemenag Hanya akan memberikan izin kepada PPIH yang memiliki kesehatan manajemen dan finansial, dan tidak pernah tersangkut kasus hukum terkait umrah, taat pajak dan tersertifikasi.
- d. Secara berkala PPIH akan diakreditasi oleh lembaga yang ditunjuk oleh Kemenag.
- e. Pemerintah memperketat aturan pendaftaran dan pembatalan. Dalam Pasal 11 Ayat 5, PPIU wajib pemberangkatkan Jemaah paling lambat 6 (enam) bulan setelah pendaftaran. Ayat 7 Pasal ini juga menegaskan PPIU wajib melaporkan jemaah yang telah terdaftar kepada Direktur Jenderal melalui sistem pelaporan ele-

ktronik, sedangkan di Ayat 9 menyebutkan, PPIU hanya menerima pelunasan biaya paling lama 3 (tiga) bulan sebelum tanggal keberangkatan.

- f. Bagi PPIU yang nakal Kemenag akan memberikan sanksi administrasi. Namun jika masih melakukan pelanggaran pelanggaran kesalahan, maka PPIU tersebut akan dikenakan sanksi pembekuan izin paling lama 2 (dua) tahun. Dan sanksi terberat bagi PPIU nakal adalah akan dicabut izin penyelenggaraannya.
- g. Dalam bidang pengawasan dan pengendalian Direktur Jenderal PHU akan dibantu Kepala Kantor wilayah, Kepala Kantor Kementrian Agama Kabuten/ Kota dan Staf Teknis Haji pada Konsulat Jenderal RI di Jeddah.
- h. Memverivikasi dan Investigasi Pengaduan Masyarakat secukupnya melalui perpanjangan tangan Kabupaten/Kota. Diharapkan dengan dikeluarkannya Permenag No. 8 Tahun 2018 ini penyelenggaraan ibadah umrah akan semakin baik dan jemaah semakin terlindungi.

### **C. Upaya Penanggulangan Terjadinya Penipuan Oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh**

1. Upaya Penanggulangan Terjadinya Penipuan Yang Dilakukan Oleh Kemenag Terhadap Penipuan Yang Dilakukan Oleh PPIU

Melihat banyaknya PPIU yang gagal pemberangkatkan para jemaahnya, Kemenag mengambil langkah untuk meningkatkan pengawasan. Hal itu ditandai dengan diterbitkannya peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Dalam hal ini pengawasan Kemenag terhadap PPIU akan lebih ketat sebagai upaya penanggulangan terjadinya penipuan yang dilakukan oleh PPIU.

Luas cakupan yang akan diawasi meliputi tujuh hal yaitu (pendaftaran, pengelolaan, keuangan, rencana, perjalanan, kegia-

tan operasional pelayanan jemaah, pengurusan dan penggunaan visa, indikasi penyimpangan dan ketaatan terhadap aturan perundang-undangan. yang sebelumnya hanya 3 (tiga) hal yakni, (rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jemaah dan ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan).

a. Penanganan Pengaduan Jemaah

Pasal 29 Permenag No. 8 Tahun 2018, menegaskan bahwa jemaah dapat mengadakan pelaksanaan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah kepada perwakilan pemerintah Republik Indonesia di Luar Negeri, PPIU, dan atau Kementerian Agama.

Untuk menerima pengaduan sebagaimana dimaksud, PPIU wajib :

- i. Menyediakan sarana penyampaian pengaduan jemaah
- ii. Memiliki mekanisme penanganan pengaduan jemaah
- iii. Membuat berita acara penanganan pengaduan jemaah.

Sarana penyampaian pengaduan jemaah dan penanganan pengaduan jemaah dalam hal PPIU tidak melaksanakan kewajiban seperti yang diperjanjikan, maka jemaah dapat menempuh jalur dan instrumen hukum seperti berikut :

- i. Pendekatan Hukum Administrasi
- ii. Pendekatan Hukum Perlindungan Konsumen
- iii. Pendekatan Hukum Perdata
- iv. Pendekatan Hukum Pidana
- v. Pendekatan Hukum TPPU (tindak pidana pencucian uang)

Kementerian Agama dalam menyelesaikan kasus Jemaah umrah yaitu dengan cara memeriksa laporan yang diterima dari Jemaah yang tertimpa kasus dengan mempelajari bukti-bukti dari laporan yang diterima oleh pihak Kemenag. Apabila telah ditemukan bukti maka pihak Kemenag memanggil pihak-pihak terkait dalam hal ini PPIU yang berizin, namun apabila PPIU tersebut tidak berizin maka Kementerian Agama menya-

rankan agar Jemaah melapor kepada pihak Kepolisian.

Dalam proses penyelesaian kasus Jemaah umrah Kementerian Agama melakukan koordinasi dengan melibatkan pihak-pihak terkait, apabila di internal Kemenag maka pihak tersebut adalah Inspektorat Jenderal (Itjen) Kemenag RI, dan apabila diluar Kementerian Agama maka berkoordinasi dengan Kementerian Perhubungan, Kementerian Luar Negeri, dan Kementerian Imigrasi. Artinya apabila terjadi permasalahan maka Kementerian Agama melibatkan Inspektorat Jenderal dan bekerjasama dengan Kementerian Luar Negeri apabila Tempat Kejadian Perkara (TKP) terjadi di Luar Negeri, selain itu dapat melibatkan.

Kementerian Perhubungan dalam hal ini Ditjen Perhubungan Udara dengan cara pihak Kemenag melakukan komunikasi dengan pihak Kementerian perhubungan apabila permasalahannya terjadi dalam hal perhubungan karena penyelenggaraan umrah menggunakan maskapai udara. Apabila permasalahannya terkait Jemaah yang *over stay* seperti Jemaah yang tidak dapat pulang maka dalam hal ini pihak Kemenag berkoordinasi dengan Kementerian Imigrasi.<sup>20</sup>

2. Pembinaan PPIU

Untuk mengarahkan tertibnya pengelolaan dan agar semua PPIU melaksanakan kegiatan operasionalnya sesuai PMA No. 8 Tahun 2018 supaya dapat terjalin sinergitas dan kerjasama yang baik antara Kementrian Agama dengan pihak travel agar calon jemaah mendapatkan kenyamanan, keamanan dan juga kekhusyuan dalam melaksanakan ibadah umrah bagi para jemaah.

Kementrian agama berupaya melakukan penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan dan manajemen penyelenggaraan ibadah umrah secara terus menerus agar penyelenggaraan ibadah umrah dapat berjalan aman tertib dan

<sup>20</sup> Wawancara

lancar sesuai amanat undang-undang salah satunya melalui Pembinaan bagi PPIU.

### 3. Sanksi Administratif

Sesuai dengan pasal 3 bahwa tujuan ibadah umrah adalah memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah, sehingga jemaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Untuk melaksanakan dari isi pasal 3 tersebut PPIH diwajibkan melaksanakan seluruh ketentuan-ketentuan yang sudah dibuat sesuai dengan apa yang diatur dalam Permenag No. 8 Tahun 2018. apabila ada PPIH yang melanggar regulasi atau aturan yang sudah ditetapkan diatas yang menyebabkan calon jemaah gagal diberangkatkan, terlantar atau kendala kendala yang lainnya maka Kementerian Agama akan memberikan sanksi administratif,.

Tata cara pengenaan sanksi administratif oleh Kementerian agama terhadap PPIH sesuai Pasal 41 antara lain :

- 1) PPIU yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, 8, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23 dan 26 dikenakan sanksi peringatan tertulis.
- 2) PPIU yang melakukan pelanggaran dikenakan sanksi pembekuan izin penyelenggaraan paling lama 2 tahun.
- 3) PPIU yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dan pasal 25 dikenakan sanksi pencabutan izin penyelenggaraan.
- 4) Dalam hal PPIU meminjatkan legalitas perizinan rumah kepada pihak lain untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah, dikenakan sanksi pencabutan izin penyelenggaraan.
- 5) Dalam hal dikenakan sanksi pembekuan atau pencabutan, PPIU, wajib mengembalikan BPIU kepada jemaah.

Dalam hal pengenaan sanksi, kemenag memberikan sanksi sesuai pasal yang dilanggar berdasarkan pengaduan dari

masyarakat, Hasil Akreditasi dan atau Hasil Pengawasan kepada direktur Jenderal.

Pengaduan dari masyarakat disampaikan dalam bentuk tertulis dengan melampirkan identitas diri pelapor dan bukti pelanggaran. Setelah itu direktur jenderal mengklarifikasi terhadap pelapor, jemaah, pemilik izin PPIU yang dilaporkan telah melakukan pelanggaran terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hasil klarifikasi oleh Kepala Kantor Wilayah disampaikan kepada Direktur Jenderal sebagai dasar pengenaan sanksi administratif terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh PPIU. Apabila dipandang perlu Direktur Jenderal membentuk tim untuk menelaah hasil klarifikasi, hasil telaah disampaikan kepada Direktur Jenderal sebagai dasar pengenaan sanksi administratif terhadap pelanggaran, apabila pelanggaran yang dimaksud terbukti telah melanggar peraturan perundang-undangan. Penetapan sanksi administratif tersebut disampaikan kepada pimpinan PPIU dan ditembuskan kepada kepala Kantor Wilayah, setelah itu PPIU yang dikenakan sanksi administratif di umumkan di media massa.

Pengumuman di media massa berfungsi sebagai sarana informasi bagi masyarakat untuk mengetahui penyelenggara umroh yang melanggar ketentuan sehingga masyarakat bisa hati hati untuk mempercayakan uang dan keberangkatannya kepada PPIH yang nakal.

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Luas cakupan yang akan diawasi meliputi tujuh hal yaitu (pendaftaran, pengelolaan, keuangan, rencana, perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jemaah, pengurusan dan penggunaan visa, indikasi penyimpangan dan ketaatan terhadap aturan perundang-undangan.

yang sebelumnya hanya 3 (tiga) hal yakni, (rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jemaah dan ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan).

2. Dalam hal penerapan sanksi, kemenag memberikan sanksi sesuai pasal yang dilanggar berdasarkan pengaduan dari masyarakat, Hasil Akreditasi dan atau Hasil Pengawasan kepada direktur Jenderal.

### B. Saran

1. Langkah Kemenag dalam meningkatkan pengawasan travel umrah melalui revisi Peraturan Menteri Agama dan sistem Informasi *Online*, sudah sangat bagus namun ada beberapa hal yang masih perlu jadi perhatian dan perlu dibuatkan dan *cover* dalam regulasi yang sudah ada yakni dengan perlunya
2. Kemenag perlu melakukan audit keuangan terhadap PPIU guna menjamin pengelolaan keuangan dijalankan sesuai standar yang berlaku, sehingga menutup peluang terjadinya kecurangan (*Fraud*). Audit Keuangan yang dilakukan seharusnya adalah pengawasan yang dilakukan secara preventif bukan represif setelah muncul laporan kecurangan atau timbulnya korban. Hal ini dirasa perlu dilakukan karena usaha yang dijalankan oleh PPIU adalah usaha yang hampir sama dengan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat.
2. Kemenag perlu bekerjasama dengan lembaga lain seperti YLKI (yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) dan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dalam hal pengawasan pengelolaan keuangan.

### Daftar Pustaka

Buku-Buku :

- Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar metode penelitian hukum*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2010
- Alam S, *Pengantar Ekonomi Bisnis*, Erlangga, Jakarta, 2014
- Firman Tumantara Endipraja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang, 2016
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2015
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum perlindungan Konsumen*, CV Mandar Maju, Bandung, 2000
- Junus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya bakti, Bandung, 2006
- L. Budi Kagramanto, *Persekongkolan Tender Dalam Perspektif Hukum Persaingan Usaha (Ringkasan Disertasi)*, Program Pasca sarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2011
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013,
- Rianto Adi, *Metodologi penelitian Sosial dan Hukum*, Granit, Jakarta, 2005
- Shidarta, *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Grafindo Jakarta, m2006
- Soejono Soekanto, *pengantar penelitian hukum*, UI Press, Jakarta, 2007

Peraturan Perundang-Undangan :

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Permenag No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Biro Perjalanan Ibadah Umrah.

