



Research Article

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Oleh Jasa Umrah PT Hasanah Magna Safari

Azzahra Amalia Wijaya¹, Faradila Arrahma², Alfia Rahma Nadhifah³, Sabrina Mina Nurrahmah⁴

1. Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia;

Liazahraa2709@gmail.com 

2. Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia;

faradilaarrahma4@gmail.com

3. Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia;

alfiarahmanadhifah9b02@gmail.com

4. Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia;

sabrinanurrahma2@gmail.com



Copyright © 2026 by Authors, Published by JUSTICES: Journal of Law. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : December 15, 2025
Accepted : February 13, 2026

Revised : January 09, 2026
Available online : March 02, 2026

How to Cite: Azzahra Amalia Wijaya, Faradila Arrahma, Alfia Rahma Nadhifah, & Sabrina Mina Nurrahmah. (2026). Legal Protection for Consumers Harmed by PT Hasanah Magna Safari's Umrah Services. *JUSTICES: Journal of Law*, 5(1), 1-13. <https://doi.org/10.58355/justices.v5i1.175>

Legal Protection for Consumers Harmed by PT Hasanah Magna Safari's Umrah Services

Abstract. Hajj and Umrah are very important in the lives of Muslims, especially in Indonesia. However, many pilgrims in Indonesia experience several problems, including fraud and negligence from the Umrah service bureau, especially a case involving PT Hasanah Magna Safari which defrauded hundreds of Umrah pilgrims causing losses of up to 14 billion rupiah. This study aims to analyze consumer protection for Umrah pilgrims, by utilizing a normative legal research approach. This study also examines laws and regulations, Law Number 8 of 1999 and Law Number 8 of 2019 concerning the Implementation of Hajj and Umrah. This study focuses on consumer protection by increasing

supervision of Hajj services in Indonesia that can protect consumer rights including the rights of Umrah service bureau pilgrims of PT. Hasanah Magna Safari.

Keywords: Hajj and Umrah, consumer protection, service bureaus

Abstrak. ibadah haji dan umrah sangat penting dalam kehidupan umat islam, terutama di Indonesia. namun banyak jamaah haji di Indonesia mengalami beberapa permasalahan, diantaranya terdiri atas penipuan dan kelalaian dari biro jasa umrah terutama kasus yang melibatkan PT Hasanah Magna Safari yang menipu ratusan jamaah umrah yang menimbulkan kerugian mencapai 14 miliar rupiah. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang perlindungan konsumen terhadap para Jemaah umrah, dengan memanfaatkan pendekatan penelitian hukum normatif. penelitian ini juga mengkaji peraturan perundang-undangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. penelitian ini berfokus kepada perlindungan konsumen dengan meningkatkan pengawasan terhadap layanan haji di Indonesia yang dapat melindungi hak-hak konsumen termasuk hak-hak dari para Jemaah biro jasa umrah PT. Hasanah Magna Safari.

Kata Kunci: Ibadah haji dan umrah, perlindungan konsumen, biro jasa

PENDAHULUAN

Ibadah haji dan umrah merupakan bagian penting dalam kehidupan umat islam yang merupakan suatu bentuk perjalanan keagamaan. Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki populasi muslim terbesar di dunia, untuk itu perjalanan keagamaan ini sangat diminati oleh banyak masyarakat Indonesia. Karena tingginya minat dari masyarakat Indonesia dalam menjalankan ibadah haji dan umrah, hal tersebut mendorong perkembangan biro perjalanan yang menawarkan jasa haji dan umrah dengan macam-macam paket layanan. Tetapi, dalam implementasinya banyak calon jamaah haji dan umrah yang mengalami berbagai permasalahan karena tindakan tidak bertanggung jawab atau kelalaian yang dilakukan oleh penyedia jasa perjalanan. Salah satu kasus yang terjadi di Indonesia adalah dugaan penipuan dan penggelapan dana umrah yang dilakukan oleh PT Hasanah Magna Safari (PT HMS), yang mengakibatkan kerugian hingga Rp14 miliar dan melibatkan ratusan korban.

Hubungan hukum antara biro perjalanan umrah selaku penyelenggara ibadah umrah dengan calon jemaah umrah adalah berupa akad umrah atau perjanjian pemberangkatan umrah. (Hidayat & Saron, 2022). Konsumen dalam transaksi penyedia jasa perjalanan umrah mempunyai payung hukum yang melindungi dan menjamin haknya yaitu dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen/UU PK), UU PK mencakup hak atas informasi yang benar, kepastian keberangkatan, dan ganti rugi atau kompensasi jika terjadi pelanggaran perjanjian. Di satu sisi, pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sesuai dengan standar, memberikan informasi yang jujur, dan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Kasus PT HMS menunjukkan adanya dugaan pelanggaran hak-hak konsumen, dimana calon jemaah sudah memberikan bayaran penuh untuk biaya umrah tapi tidak kunjung diberangkatkan atau mendapatkan pengembalian dana.

Dari kasus ini, penting untuk mengkaji apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam transaksi jasa biro perjalanan umrah menurut UU PK. Selain itu, perlu ditelaah bagaimana perlindungan hukum bagi para korban yang mengalami kerugian akibat kelalaian atau tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh PT HMS.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang kerangka hukum yang mengatur transaksi jasa biro perjalanan umrah, sekaligus mengeksplorasi mekanisme perlindungan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam menghadapi permasalahan serupa. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan perlindungan konsumen serta peningkatan pengawasan terhadap penyelenggaraan jasa perjalanan umrah di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif yang biasa disebut dengan pendekatan doktrinal. Atau penelitian hukum yuridis normatif atau penelitian hukum normatif yang mengkaji aspek-aspek dalam internal dari hukum positif. Metode penelitian normatif menjadi sebuah metode penelitian yang mengkaji aturan-aturan perundang-undangan ditinjau dari sudut hierarki peraturan perundang-undangan, maupun hubungan harmoni perundang-undangan. Metode penelitian normatif menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Yaitu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Benuf et al., 2019)

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan peraturan perundang-undangan menurut Prof Peter Mahmud Marzuki adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang regulasi yang bersangkutan dengan permasalahan yang sedang ditangani. (Iii & Penelitian, 2006) Dalam penelitian ini menggunakan peraturan perundang-undangan diantara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji Umrah (PPIU).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha dalam Transaksi Jasa Perjalanan Umrah PT Hasanah Magna Safari Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan sektor yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya minat masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji di setiap tahunnya. Setiap umat muslim, terutama di Indonesia melakukan perjalanan ibadah umrah merupakan salah satu kegiatan ibadah yang diinginkan. Dengan tingginya minat untuk melaksanakan ibadah umrah terdapat beberapa permasalahan yang menyangkut penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (PPIU). Permasalahan ini tidak hanya menjadi hambatan tetapi juga dapat merusak sektor penyelenggaraan umrah, yang seharusnya menjadi biro jasa umrah yang terpercaya dan profesional. (Kemenag, 2025) PT. Hasanah Magna Safari merupakan Pelaku usaha

yang bekerja di bidang biro jasa perjalanan umrah. PT HMS merupakan biro jasa perjalanan umrah resmi dan telah berizin yang diterbitkan pada 13 Juli 2023. Kantor PT HMS beralamat di KarangKajen, Brontokusuman, Kota Jogjakarta. (Mifdhol Abdurrahman, 2024) (Arfiansyah Panji Purnandaru, 2025) (Mifdhol Abdurrahman, 2024; Mifdhol Abdurrahman, 2025)

Pada 11 Desember 2024 PT HMS dilaporkan oleh masyarakat yang diduga merupakan korban dari PT HMS yaitu calon jamaah umrah biro jasa perjalanan umrah PT HMS. PT HMS diduga melakukan penipuan kepada jamaah umrah dengan tidak memberangkatkan para jamaah umrah sesuai dengan kesepakatan awal. Terdapat 164 calon jamaah umrah yang menjadi korban penipuan oleh PT HMS. Kerugian oleh korban mencapai RP. 5.624.500.000,-. Modus penipuan yang dilakukan oleh PT HMS yaitu dengan menawarkan paket umrah dengan harga yang terjangkau dengan kisaran harga Rp. 33.000.000 hingga Rp. 48.000.000, yang dimana harga tersebut terhitung murah, dan banyak calon jamaah dari berbagai daerah yang kemudian tertarik dan mulai melakukan pembayaran penuh. Namun hingga dengan waktu pemberangkatan yang dijanjikan oleh PT HMS para jamaah umrah tidak kunjung di berangkatkan. Uang yang telah dikirim kepada PT HMS pun tidak kunjung dikembalikan kepada calon jamaah umrah.

Terdapat hubungan hukum antara calon jamaah umrah dengan PT HMS yaitu akad umrah atau perjanjian pemberangkatan umrah. Hubungan hukum tersebut mengakibatkan adanya hak dan kewajiban yang seharusnya dilaksanakan oleh masing-masing pihak yaitu calon jamaah umrah selaku konsumen dan PT HMS selaku pelaku usaha.

Dalam kasus ini, calon jamaah umrah telah melakukan kewajibannya yaitu berupa membayar perjalanan umrah sesuai dengan kesepakatan dan karena telah melakukan kewajiban tersebut, calon jamaah umrah seharusnya mendapatkan haknya yaitu pemberangkatan umrah melalui PT HMS. Sedangkan PT HMS telah mendapatkan haknya yaitu pembayaran penuh yang telah dibayarkan oleh calon jamaah umrah dan seharusnya PT HMS melakukan kewajibannya yaitu memberangkatkan calon jamaah umrah tersebut. Namun, dalam kasus ini, PT HMS melalaikan kewajibannya meskipun PT HMS telah mendapatkan haknya.

Dalam kasus ini, PT HMS telah melakukan penipuan dan melalaikan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Meskipun calon jamaah umrah PT HMS telah melakukan kewajibannya.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai hak-hak pelaku usaha meliputi:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya.

Kewajiban pelaku usaha yang harus dipenuhi berdasarkan dengan ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha meliputi :

1. Beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan pada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan;
6. Memberikan kompensasi dan ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, ganti rugi pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sesuai dengan hak dan kewajiban pelaku usaha yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PT HMS telah mendapatkan hak nya sebagai pelaku usaha yaitu dengan menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan akad. Calon jemaah umrah telah melakukan transaksi pembayaran kepada PT HMS dan pembayaran tersebut telah diterima oleh PT HMS. Akan tetapi PT HMS selaku pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya dikarenakan PT HMS tidak beritikad baik untuk memberangkatkan para calon jemaah umrah dan PT HMS tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha karena telah melakukan penipuan terhadap para calon jemaah umrah dengan memberikan tawaran harga yang terjangkau. Hal ini menyebabkan kerugian yang cukup besar bagi para calon jemaah umrah.

Dari perbuatan tersebut calon jemaah umrah mengalami kerugian dikarenakan PT HMS tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha, calon jemaah umrah tidak menerima hak-hak nya sebagai konsumen yang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak dan kewajiban sebagai konsumen.

Berdasarkan dengan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan mengenai Hak Konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen diantaranya terdiri atas :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berdasarkan dengan penjelasan mengenai hak dan kewajiban konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, para calon jemaah umrah telah memenuhi kewajibannya sebagai konsumen yaitu dengan melakukan pembayaran yang sesuai dengan akad, para calon jemaah umrah juga telah mengikuti arahan yang diberikan oleh PT HMS mengenai jadwal pemberangkatan. Akan tetapi para calon jemaah umrah tidak mendapatkan hak-hak nya sebagai konsumen, dikarenakan para calon jemaah tidak mendapatkan kenyamanan serta keamanan dan keselamatan sebagai konsumen karena menjadi korban penipuan PT HMS yang menyebabkan hak-hak yang seharusnya diperoleh oleh para calon jemaah tidak terpenuhi.

Seperangkat penegakan hukum ada untuk melindungi konsumen dan tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, namun timbal balik ini perlindungan konsumen dapat mendorong iklim perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan atau jasa yang berkualitas. (Maharani & Darya Dzikra, 2021)

Selain ketentuan Undang-undang Nomor 6 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, terdapat Undang-Undang lain yang juga membahas mengenai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, yaitu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah. Dalam Undang-Undang tersebut juga menjelaskan mengenai kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pelaku usaha penyelenggara umrah PT HMS.

Dalam Pasal 94 Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji Umrah (PPIU), pelaku usaha memiliki kewajiban yaitu:

- a. Menyediakan paling sedikit 1 (satu) orang pembimbing ibadah setiap 45 (empat puluh lima) orang jemaah umrah;

- b. Memberikan pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan jamaah umrah;
- c. Memiliki perjanjian kerjasama dengan fasilitas pelayanan kesehatan di Arab Saudi;
- d. Memberangkatkan dan memulangkan jamaah umrah sesuai masa berlaku visa umrah di Arab Saudi;
- e. Menyampaikan rencana keberangkatan umrah kepada menteri secara tertulis sebelum keberangkatan;
- f. Melapor kepada perwakilan republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia;
- g. Membuat laporan kepada menteri paling lambat sepuluh hari setelah tiba kembali di tanah air;
- h. Memberangkatkan jamaah umrah yang terdaftar pada tahun hijriah berjalan;
- i. Mengikuti standar pelayanan minimal dan harga referensi;
- j. Mengikuti prinsip syariat.

PT HMS selain tidak melaksanakan kewajibannya berdasarkan dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PT HMS juga tidak melaksanakan kewajibannya yang berdasar pada Pasal 94 khususnya pada huruf d Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji Umrah (PPIU).

Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Dirugikan Oleh Jasa Umrah PT Hasanah Magna Safari dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Salah satu upaya untuk memberikan hak jamaah haji ataupun umroh adalah dengan memberikan perlindungan hukum bagi mereka. Menurut Satjipto Raharjo perlindungan hukum 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. Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. (Segara Andika, Cholidi & Erniwati, 2020) Pemberian perlindungan hukum terhadap masyarakat terbagi dalam dua hal yaitu adalah perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Perlindungan hukum preventif artinya perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya pelanggaran hukum atau sengketa, dengan tujuan mencegah pelanggaran hak-hak masyarakat yang mana masyarakat mempunyai kesempatan untuk mengajukan keberatan atau memberikan pendapat atau masukan atau ide dan melakukan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan oleh pihak yang berwenang. Bentuk dari perlindungan hukum preventif adalah dengan adanya regulasi atau peraturan yang jelas, dalam hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen/UUPK), dengan diberikannya payung hukum ini maka hak-hak konsumen dapat terlindungi, serta dapat meningkatkan kesadaran diri, kapasitas,

dan indepedensi konsumen, serta dapat juga mewujudkan sistem yang menjamin hak-hak konsumen secara adil dan transparan. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terdapat pengaturan mengenai hak dan kewajiban dari para pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha juga termasuk mengatur tentang lembaga perlindungan konsumen. Dalam kasus penipuan dan penggelapan oleh PT. Hasanah Magna Safari (PT HMS), tindakan preventif yang bisa dilakukan oleh konsumen, pemerintah, maupun pelaku usaha adalah:

1. Verifikasi legalitas dan izin usaha

Konsumen harus memastikan bahwa Perusahaan tersebut memiliki izin resmi dari Kementrian Agama, karena ini terkait dengan layanan umrah/haji, pemerintah harus menyediakan akses terbuka dan mudah untuk mengecek status izin biro perjalanan secara online.

2. Edukasi konsumen

Pemerintah, media, beserta lembaga perlindungan konsumen perlu melakukan sosialisasi tentang ciri-ciri biro travel illegal, dan bagaimana cara untuk memilih biro travel terpercaya, karena konsumen perlu diedukasi agar tidak mudah tergiur harga murah yang tidak masuk akal.

3. Pengawasan ketat oleh pemerintah

Pemerintah harus melakukan pengawasan dan audit rutin terhadap biro perjalanan, dan membuat regulasi yang ketat terkait tata cara promosi, pembayaran, dan keberangkatan calon jamaah.

4. Transparansi informasi

Pelaku usaha wajib memberi informasi yang jujur, jelas, dan benar tidak menyesatkan mengenai biaya, jadwal keberangkatan, fasilitas, dan hak konsumen, seperti kontrak atau perjanjian harus jelas dan konsumen harus membaca dengan teliti.

5. Pendaftaran di lembaga perlindungan konsumen

Konsumen bisa lebih terlindungi bila menggunakan jasa yang terdaftar dan diawasi oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau bisa ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) jika terdapat masalah.

Tidak hanya UUPK, bentuk perlindungan hukum terhadap jamaah haji dan umrah juga memiliki regulasi tersendiri yang memuat hak-hak jamaah serta memastikan bahwa jamaah haji selaku konsumen memiliki hak atas akses layanan informasi dalam segala bentuk yaitu pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, hal ini juga terkait dengan peran Kementrian Agama sebagai penyelenggara pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip pelayanan publik untuk membantu terciptanya iklim pelayanan publik yang memadai yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agama (PERMENAG) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. (Maharani & Darya Dzikra, 2021) Tujuannya berguna untuk menyelesaikan masalah dan memastikan terpenuhinya hak bagi pihak yang mengalami kerugian melalui proses hukum. (Alfin & Latumahina, 2024) Perlindungan kepada masyarakat ini harus diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum karena salah satu tujuan hukum menurut Gustav Radbruch adalah kepastian hukum, kepastian hukum ini, mencakup semua upaya

guna pemberdayaan konsumen untuk memperoleh atau mempertahankan barang atau jasa yang sebelumnya dirugikan oleh pelaku usaha. Bentuk perlindungan hukum represif biasanya dilakukan melalui lembaga peradilan, lalu pemberian sanksi kepada pelanggar hukum agar ada efek jera, serta pemulihan hak korban atau pihak yang dirugikan, misalnya melalui ganti rugi. Untuk tindakan represif dalam kasus penipuan dan penggelapan oleh PT. Hasanah Magna Safari yang bisa dilakukan yaitu:

1. Melaporkan dugaan tindakan penipuan ke aparat penegak hukum;
2. Dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
3. Dapat melaporkan kasus ke Kementerian Agama RI yang mempunyai wewenang pencabutan izin usaha dan penindakan lanjutan travel ilegal;
4. Melakukan advokasi dengan dapat meminta bantuan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terkait bagaimana penyelenggaraan sengketa.

Dalam hal pengadaan jasa umroh pelaku usaha yaitu PT Hasanah Magna Safari yang di duga melakukan penipuan dan penggelapan pemberangkatan umrah yang mengakibatkan kerugian korban sekitar Rp. 14 miliar. Pemerintah sebagai instrumen utama dalam negara harus mengoptimalkan pelayanan publik dalam aktivitas yang berhubungan dengan kepentingan negara termasuk penyelenggaraan ibadah haji dan umroh sehingga perlindungan hukum bagi konsumen sangat diperlukan.

Perlindungan konsumen mempunyai ruang lingkup yang luas terkait bagaimana cara memperoleh barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Ruang lingkup perlindungan konsumen terbagi dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap potensi penyerahan barang dan/atau jasa kepada konsumen yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam konteks ini, termasuk didalamnya berbagai permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan bahan baku, proses produksi, distribusi, serta desain produk, yang semuanya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi konsumen. Serta permasalahan mengenai mekanisme ganti rugi bagi konsumen akibat penggunaan produk yang cacat atau tidak layak.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Dalam kaitan ini salah satunya adalah tarif harga. (Segara Andika, Cholidi & Erniwati, 2020)

KESIMPULAN

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama islam. Ibadah haji dan umroh adalah salah satu ibadah penting dalam agama islam yang mempunyai makna spiritual mendalam. Tingginya minat masyarakat Indonesia terhadap ibadah haji dan umrah mendorong pertumbuhan biro perjalanan haji dan umroh. Namun, banyak calon jamaah haji dan umroh mengalami masalah akibat kelalaian atau tindakan tidak bertanggung jawab dari penyedia jasa salah satunya adalah PT Hasanah Magna Safari . Kasus PT HMS ini mengakibatkan kerugian finansial dan moril yang signifikan bagi konsumen. Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan dan pemulihan hak.

Perlindungan hukum bagi konsumen sendiri terdiri dari dua bentuk, yaitu preventif dan represif. Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dengan memastikan informasi yang benar, transparan, dan edukasi konsumen sebelum terjadi transaksi. Sedangkan perlindungan represif diterapkan setelah terjadinya pelanggaran, melalui upaya hukum seperti gugatan ke Pengadilan Negeri atau melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Dalam kasus PT HMS, tindakan preventif yang lebih ketat seharusnya diterapkan, termasuk verifikasi legalitas perusahaan dan edukasi konsumen tentang memilih biro perjalanan umrah yang terpercaya. Selain itu, pengawasan dari pemerintah juga sangat diperlukan dalam memastikan bahwa biro perjalanan umrah memiliki izin resmi dan mematuhi standar pelayanan. Edukasi kepada konsumen terkait ciri-ciri biro perjalanan ilegal juga perlu digencarkan agar masyarakat tidak mudah tergiur oleh tawaran harga murah tanpa jaminan keberangkatan. Pemerintah dan lembaga terkait perlu memperkuat pengawasan dan melakukan tindakan hukum terhadap biro perjalanan yang melanggar peraturan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfin, R. M., & Latumahina, R. E. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah. *SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, 3(2), 152–157. <https://doi.org/10.55681/seikat.v3i2.1270>
- Benuf, K., Mahmudah, S., & Priyono, E. A. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology Di Indonesia. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 145–160. <https://doi.org/10.24246/jrh.2019.v3.i2.p145-160>
- Hidayat, W., & Saron, A. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum. *Notarius*, 15(1), 283–295. <https://doi.org/10.14710/nts.v15i1.46041>
- Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (2006). Marzuki, Peter Mahmud. (2006). Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana Prenada Media. *Penelitian Hukum, III*, 84–91.
- Kemenag, K. (2025). *KEBIJAKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN DAN BUILDING AN EFFECTIVE SUPERVISION SYSTEM FOR PPIU : POLICY FOR ENHANCING TRUST AND QUALITY OF UMRAH biro perjalanan tidak dapat melaksanakan*. 3, 535–552.
- Maharani, A., & Darya Dzikra, A. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659–666. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>
- Segara Andika, Cholidi, & Erniwati. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Jamaah Haji Dan Umroh Dalam Perjanjian Perjalanan Ibadah Melalui PT. Zafa Mulia Mandiri (Studi Pada Cabang Ketiga Zafa Tour PT. Zafa Mulia Mandiri. *Jurnal Muamalah*,

6(Desember), 13–28.

Berita

(n.d.).

Wikipedia. (n.d.).

Azhari, A. F. (2005). KEKUASAAN KEHAKIMAN YANG MERDEKA DAN BERTANGGUNG JAWAB DI MAHKAMAH KONSTITUSI: Upaya Menemukan Keseimbangan. *Jurisprudence*, 2(1), 89-118.

Salia, E. (2013). Peran Mahkamah Konstitusi Dalam Mewujudkan Negara Hukum Yang Demokratis. *Jurnal Hukum*, 1-24.

Akbar, M. K. (2020). Peran Peradilan Tata Usaha Negara Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik. *Dharmasisya*, 1(1), 352-363.

Alston, H. J. (2000). *International Human Rights in Context Law Politics Morals*. Oxford.

Arfiansyah Panji Purnandaru. (2025, January 30). *Korban Penipuan Biro Umrah PT HMS di Yogya Terus Bertambah Jadi 164 Orang*. Retrieved from Kumparan News: <https://kumparan.com/kumparannews/korban-penipuan-biro-umrah-pt-hms-di-yogya-terus-bertambah-jadi-164-orang-24P8FVbHhUU/full>

Aritonang, D. M. (2013). Peranan Dan Problematika Mahkamah Konstitusi (MK) Dalam Menjalankan Fungsi Dan Kewenagannya. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(3), 373-389.

Asshiddiqi, J. (2000). *Otonomi Daerah dan Peluang Investasi, Paper on Government Conference on Peluang Investasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta.

Chandranegara, I. S. (2021). *Hukum Acara Mahkamah Konstitusi*. Jakrta timur : Sinar Gravika.

Dani, U. (2018). Memahami Kedudukan Pengadilan Tata Usaha Negara di Indonesia : Sistem Unity Of Jurisdiction atau Duality Of Jurisdiction? Sebuah Studi Tentang Struktur dan Karakteristiknya. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 7(3), 405-424.

Darmadi, N. S. (2011). KEDUDUKAN DAN WEWENANG MAHKAMAH KONSTITUSI DALAM SISTEM HUKUM KETATANEGARAAN INDONESIA. *Jurnal Hukum*, 26(2), 667-690.

dkk, A. T. (2021). Kesadaran Berkontribusi Bagi Penegak Hukum Terhadap Putusan Mahkamah Konstitusi Sebagai Upaya Kewibawaan Peradilan. *Jrnal Konstitusi*.

Erma, A. H. (2017). Mencari Keadilan Dan Kebenaran Hukum Progresif Pada Mahkamah Konstitusi Sebagai Renag Pemersatu Bangsa. *Jurnal Surya Kencana Satu*.

Gaffar, J. M. (2009). *Kedudukan, Fungsi Dan Peran Mahkamah Konstitusi Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Surakarta: MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA.

Gaffar, J. M. (2013). *Demokrasi dan Pemilu di Indonesia, Cet. I*. Jakarta: Konstitusi Press.

Giddens. (1998). *A. The Third Way of Social Democracy*.

Hodgson, R. (1993). *Partisipasi Masyarakat dalam Program Bantuan Teknis Darurat: Technical Support for Refugees*. WEDC: Grafton.

Ida, B. (2020). *Mahkamah Konstitusi Dan Kepastian Hukum Pemilu*. Jakarta: Sinar Grafika.

Johansyah. (2021). Putusan Mahkamah Konstitusi Bersifat Final Dan Mengikat. 162.

Kemdikbud, B. H. (2011). *Kajian Pelaksanaan Pemenuhan HAM Bidang Pendidikan di Sekolah*.

- Kleffner, J. K. (2003). The Impact of Complementarity on National Implementation of Substantive International Criminal Law. *Journal of International Criminal Justice*, 88-89.
- Mahmud Marzuki, P. (2015). *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group .
- Mifdhol Abdurrahman. (2024, December 24). *Kemenag Panggil Pemilik Biro Umrah yang Disebut Hanum Rais Tipu Ratusan Jemaah Yogyakarta*. Retrieved from Himpun News: <https://himpun.or.id/blog/detail/2119/kemenag-panggil-pemilik-biro-umrah-yang-disebut-hanum-rais-tipu-ratusan-jemaah-yogyakarta>
- Mifdhol Abdurrahman. (2025, February 03). *Terus Bertambah, Korban Penipuan Umrah PT HMS Capai 164 Jemaah*. Retrieved from Himpun News: <https://himpun.or.id/blog/detail/2244/terus-bertambah-korban-penipuan-umrah-pt-hms-capai-164-jemaah>
- MK, K. d. (2013). Model dan Implementai Keputusan Mahkamah Konstitusi Dalam Pengujian Undang-Undang: Studi Putusan Tahun 2003-2012. *Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara* (p. 2). Setjen Mahkamah Konstitusi RI.
- Mulidi, M. A. (2017). Problematika Hukum Putusan Dan Mengikat Mahkamah Konstitusi Presfektif Negara Hukum. *Jurnal Hculityukum Ius Qula Lustum F*.
- Murshed, I. A. (2005). *Community-based Disaster Risk Management: Field Practitioners' Handbook*. ADPC.
- Nurita, R. F. (2015). Kajian Filsafat Hukum Tentang Demokrasi DI Indonesia. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 6(1), 89–98.
- Pramana, A. A. (2019). *ANALISIS KEDUDUKAN DAN WEWENANG MAHKAMAH KONSTITUSI DALAM SISTEM HUKUM KETATANEGARAAN INDONESIA*. Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Putrijanti, A. (2015). Kewenangan Serta Obyek Sengketa di Peradilan Tata Usah Negara Setelah Ada UU No. 30/2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Hukum*, 44(4), 425-430.
- Queensly, S. S. (2021). Kompetensi Mahkamah Konstitusi Dalam Penegakan Hak Asasi Manusi . *Lex Administratum*.
- Rehman, J. (2003). *International Human Rights Law, A Practical Approach*, Longman: Pearson Education.
- Rights, U. N. (2006). Frequently Asked Questions on A Human Rights Based Approach to Development Cooperation. *UN Publisher*, 15-17.
- Rosas, A. (n.d.). “Right to Development” in Absjorn Eide in Eide.
- Rosas., A. (n.d.). *The Right to Development' in Eide*.
- Santoso, T., & dkk. (2016). *Penegakan Hukum Pemilu Praktik Pemilu 2004, Kajian Pemilu 2004, Kajian pemilu 2009-2014*. Jakarta: USAID-RSPPerluderm.
- Siahaan, M. (2009). Peran Mahkamah Konstitusi Dalam Penegakan Hukum Konstitusi. *Jurnal Hukum*, 16(3), 357 - 378.
- Siregar, K. M. (2020). Kedudukan Pengadilan Tata Usaha Negara di Indonesia. *Jurnal Ilmu-ilmu Kesyariahan dan Keperdataan*, 6(1), 88-100.
- Sunarto. (2022, Desember 10). *Fungsi, Tugas dan Kewenangan Mahkamah Agung Republik Indonesia*. Retrieved from digital library ump: <http://digitallibrary.ump.ac.id/>
- Thalib, A. R. (2006). *Wewenang Mahkamah Konstitusi Dan Implikasinya Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Bandung: Citra Aditya.

- Tobin, J. (2007). Seeking Clarity in Relation to the Principle of Complementarity: Reflection on The Recent Contributions of Some International Bodies. *Melbourne Journal of International Law*.
- Tomasevski, K. (n.d.). in ", in *Asbjorn Eide*.
- Triatmodjo., M. (2000). Anatomi Hukum Lingkungan Internasional, Sistem Generik Penyangga Kehidupan Umat Manusia. *Jurnal Mimbar Hukum*, 24.
- Triyana, H. J. (2007). *Pemenuhan Hak Atas Pendidikan dan Kesehatan dalam Kerangka Desentralisasi Daerah di Indonesia*. Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat FH UGM.
- Viswandro. (2015). *Mengenal Profesi Penegak Hukum*. Yogyakarta: Medpress.
- Waluyo, B. (2008). *Penelitian Hukum dalam Praktek, Cet IV*. Jakarta. Jakarta: Sinar Grafika.
- Wetherall, A. (2005). Normative Rule Making at the IAEA: Codes of Conduct. (p. 75). Paper Unpublished.
- Wibowo, A. (2021). PENGAWASAN BIDANG PENDIDIKAN PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PEMERINTAH DAERAH (STUDI PADA JENJANG PENDIDIKAN MENENGAH WILAYAH PERBATASAN ENTIKONG. *Citra Justicia*, 3.
- Yasser, B. M. (2019). Pengujian Unsur Penyalahgunaan wewenang Pada Peradilan Tata Usaha Negara Dalam Kaitannya Dengan Tindak Pidana Korupsi. *Soumater Law Review*, 2(1), 1-24.
- Yulistyowati, E., Pujiastuti, E., & Mulyani, T. (2016). Penerapan Konsep Triaspolitica dalam Sistem Pemerintahan Republik Indonesia : Studi Komparatif Atas Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Sebelum dan Sesudah Amandemen. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 18(2), 328-338.
- Yunus, M. (2017). KEWENANGAN MAHKAMAH KONSTITUSI DALAM PENGUJIAN RANCANGAN UNDANG-UNDANG YANG TELAH DISETUJUI BERSAMA (ANALISIS PUTUSAN MAHKAMAH KONSTITUSI TERHADAP PERKARA NOMOR: 97/PUU-XII/2014). Makassar: Universitas Hasanuddi.
- Yusdiyanto. (2016). MAKNA FILOSOFIS NILAI-NILAI SILA KE-EMPAT PANCASILA DALAM SISTEM DEMOKRASI DI INDONESIA. *Jurnal hukum*, 10(2), 221-412.
- Zeidy, M. M. (2008). *The Principle Of Complementarity in International Criminal Law : Origin, Development and Practice*. Martinus Nijhoff Publisher.