

**PROBLEMATIKA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH
UMROH/HAJI AKIBAT PENYALAHGUNAAN DANA SETORAN DI
PT. BERKAH ZAMZAM WISATA**

SKRIPSI



Oleh :

Lailatus Sa'adah
NIM : 201102020031

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2024**

**PROBLEMATIKA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH
UMROH/HAJI AKIBAT PENYALAHGUNAAN DANA SETORAN DI
PT. BERKAH ZAMZAM WISATA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Oleh:
Lailatus Sa'adah
NIM : 201102020031

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JUNI 2024**

**PROBLEMATIKA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH
UMROH/HAJI AKIBAT PENYALAHGUNAAN DANA SETORAN DI
PT. BERKAH ZAMZAM WISATA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh :

Lailatus Sa'adah
NIM : 201102020031

Disetujui Pembimbing :

Dr. Martoyo. S.H.L. M.H.
NIP. 197812122009101001

**PROBLEMATIKA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH
UMROH/HAJI AKIBAT PENYALAHGUNAAN DANA SETORAN DI
PT. BERKAH ZAMZAM WISATA**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Jum'at
Tanggal : 21 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua



Moh. Syifa'ul Hisan, S.E.I., M.S.I.
NIP. 199008172023211041

Sekretaris

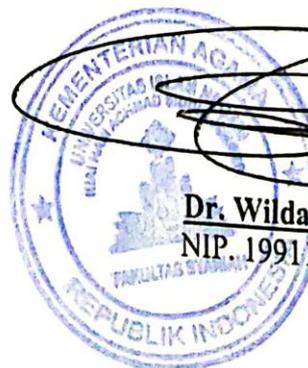


Siti Muslifah, S.H.I., M.S.I.
NIP. 198809212023212028

Anggota :

1. Dr. Muhammad Faisol, S.S., M.Ag.
2. Dr. Martoyo S.H.I., M.II.

Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Wildani Hefni, M.A.
NIP. 19911072018011004

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا

أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (Q.S An-Nisa’ Ayat 29).¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Kementiran Agama surah An-Nisa’ Ayat 29.

PERSEMBAHAN

Dengan tak henti-hentinya mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, do'a dan kabar gembira senantiasa tercurahkan kehadirat Nabi Muhammad SAW yang tiada tara. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Teladan penulis, Ayah Achmad Juki. Beliau memang tidak memiliki kesempatan berharga untuk belajar dari sekolah menengah pertama ke perguruan tinggi, namun beliau memiliki pilihan untuk menjadikan penulis orang hebat dan berpendidikan, serta memotivasi penulis sampai penulis dapat lulus kuliah.
2. Pintu surga penulis, Bunda Nurifah. Beliau berperan penting dalam menyelesaikan pendidikan penulis, beliau juga tidak sempat menjalani pendidikan hingga perkuliahan, namun rasa kasih sayangnya dan sujudnya menjadi do'a bagi kesuksesannya anak-anaknya.
3. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada saudara penulis M. Yusron yang telah memberikan dukungan dan inspirasi serta meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada pihak yang tidak kalah berarti, kehadiran Ika Nuraini sahabat tercintaku, terima kasih telah mendukung, menghibur dan memberikan motivasi untuk pantang menyerah serta berkontribusi banyak bagi skripsi ini baik tenaga serta waktu bagi penulis.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis Anggraini, Sari, Mima, Fira, Zahra, Anis, Isnaini, Diony. Yang telah memberikan dukungan dan semangat walaupun melalui celotahannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi. Tetap semangat dalam menjalani perkuliahannya dan dipelancar segala urusannya.

ABSTRAK

Lailatus Sa'adah, 2024: *Problematika Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Umroh/Haji Akibat Penyalahgunaan Dana Setoran di PT. Berkah Zamzam Wisata.*

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Haji/Umrah, PT. Berkah Zamzam Wisata*

Haji dan umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu yang dilaksanakan satu kali seumur hidup. Akan tetapi akhir-akhir ini tengah gempur di media massa dan media sosial, bahwa banyak sekali berita mengenai konsumen atau pengguna biro perjalanan umrah dan haji yang dirugikan oleh perusahaan haji dan umrah. Salah satunya biro perjalanan yang melakukan wanprestasi yaitu PT. Berkah Zamzam Wisata, yang mana biro perjalanan tersebut tidak dapat memberikan hak-hak para konsumennya seperti PT. Berkah Zamzam Wisata melakukan penundaan dan pembatalan keberangkatan tanpa alasan yang jelas dan masuk akal,

Fokus penelitian ini adalah : 1. Bagaimana bentuk penyalahgunaan perjanjian pemberangkatan jamaah umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata? 2. Bagaimana problematika perlindungan konsumen pada penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata? 3. Bagaimana penegakan hukum terhadap penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata?

Tujuan penelitian ini adalah : 1. Untuk menganalisa bentuk penyalahgunaan perjanjian pemberangkatan jamaah umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata. 2. Untuk menganalisa problematika perlindungan konsumen pada penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata. 3. Untuk menganalisa penegakan hukum terhadap penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata.

Metode penelitian ini menggunakan metode empiris pendekatan sosiologi hukum (*sociology Of Law*) yakni objek kajian mengenai perilaku masyarakat dalam kehidupan sehari-hari baik berupa sikap, perilaku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian lapangan.

Kesimpulan : 1. Bentuk penyalahgunaan PT. Berkah Zamzam ialah dalam pelaksanaan perjanjian. Penyalahgunaan ini melibatkan kegagalan perusahaan dalam memenuhi janji pemberangkatan jamaah umrah. 2. Problematika perlindungan konsumen yang terjadi di PT. Berkah Zamzam Wisata cukup serius termasuk dalam konteks kegagalan pemberangkatan jamaah, hutang perusahaan, kekecawaan dan ketidakjelasan penukaran tas dan ketidakmampuan mengembalikan uang jamaah 3. Pengakan hukum Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, terdapat ketentuan pidana bagi individu maupun biro yang melakukan pelanggaran terkait penyelenggaraan ibadah umroh. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengatur sanksi administratif mulai dari denda hingga pencabutan izin usaha bagi pelanggar.

KATA PENGANTAR

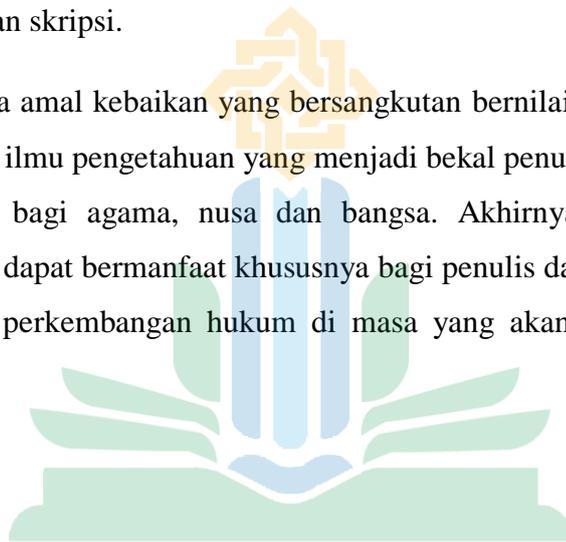
Alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada Nabi kita, khususnya Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum. Adapun judul dari skripsi ini yakni **“Problematika Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Umrah/Haji Akibat Penyalahgunaan Dana Setoran di PT. Berkah Zamzam Wisata”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini terdapat banyak sekali kesulitan, namun berkat petunjuk dari Allah SWT dan doa dari berbagai pihak yang terkait, maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, MA. Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. Martoyo, S.H.I., M.H., Selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, sekaligus pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan serta membagi pengetahuan dalam perbaikan skripsi ini.
4. Bapak Freddy Hidayat, S.H., M.H., Selaku Koordinator prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Seluruh dosen Fakultas Syariah UIN Khas Jember yang senantiasa telah membimbing, memotivasi serta mengajarkan ilmunya selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

6. Segenap jajaran staf dan karyawan akademik perpustakaan UIN Khas Jember yang telah membantu penulis dalam pengadaan referensi-referensi sebagai bahan rujukan skripsi.
7. Umik Ica, Bapak Samuji dan Bapak Fathur Rozi selaku agen PT. Berkah Zamzam Wisata yang telah membantu dalam pemberian data penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Juki, Bapak Yusron dan Bapak Jasim selaku calon jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata yang telah membantu dalam pemberian data penyelesaian skripsi.

Semoga segala amal kebaikan yang bersangkutan bernilai ibadah disisi Allah SWT, dan semoga ilmu pengetahuan yang menjadi bekal penulis di kemudian hari dapat bermanfaat bagi agama, nusa dan bangsa. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umunya begi kita semua serta bagi perkembangan hukum di masa yang akan datang. Amin, Ya Rabbal alamin.



Jember, 24 Mei 2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Penulis,

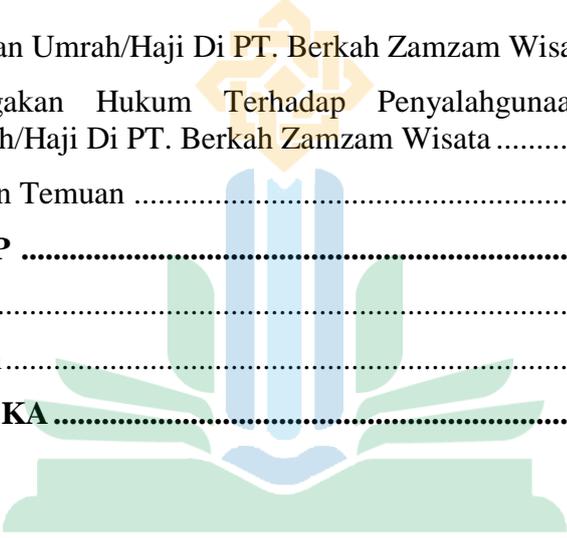
Lailatus Sa'adah

NIM 201102020031

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	28
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Metode Penelitian.....	52
B. Jenis Penelitian dan Metode Pendekatan	52
C. Lokasi Penelitian	53
D. Subjek Penelitian.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data	55
F. Analisis Data	56
G. Keabsahan Data.....	56
H. Tahap-tahap Penelitian.....	57
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA.....	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59

1. Sejarah PT. Berkah Zamzam Wisata	59
2. Visi Misi PT. Berkah Zamzam Wisata	60
3. Struktur Organisasi.....	60
4. Produk dan Fasilitas PT. Berkah Zamzam Wisata.....	64
B. Penyajian Data dan Analisis.....	67
a) Penyalahgunaan Perjanjian Pemberangkatan Jamaah Umrah/Haji Di PT. Berkah Zamzam Wisata	67
b) Bentuk Problematika Perlindungan Konsumen Pada Penyalahgunaan Dana Setoran Umrah/Haji Di PT. Berkah Zamzam Wisata	74
c) Penegakan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Dana Setoran Umrah/Haji Di PT. Berkah Zamzam Wisata	80
C. Pembahasan Temuan	83
BAB V PENUTUP	94
A. Simpulan	94
B. Saran-saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Berkah Zamzam Wisata 62



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam agama Islam setiap manusia harus senantiasa beribadah kepada Allah SWT kesempurnaan dalam beribadah dapat tercapai dengan menjalankan perintahnya dan menjauhi larangan-Nya. Selain itu kesempurnaan beribadah kepada Allah tersebut dapat dicapai dengan menaati rukun Islam. Rukun islam sendiri terdiri dari lima rukun dan salah satunya adalah rukun ibadah haji. Namun karena ibadah haji harus dilaksanakan dengan waktu tunggu yang cukup lama, banyak umat islam terutama warga Indonesia yang lebih memilih untuk beribadah umroh karena dapat dilakukan setiap waktu.

Haji dan umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu yang dilaksanakan satu kali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya merupakan ibadah sunnah.

Sebagai seorang muslim wajib meyakini dan menaati, serta mengimani bahwa haji merupakan sebuah kewajiban yang wajib dikerjakan bagi seluruh umat muslim yang sanggup dan mampu. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah Ali Imran ayat 97:

Ditengah lamanya masa antrian pelaksanaan haji yang memakan waktu 30 tahun lamanya dan yang paling cepat secara regular bisa memakan waktu hingga 15 tahun lamanya banyak dari masyarakat yang lebih memilih untuk melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu.⁴ Selain disebabkan oleh antrian yang cukup panjang, penyebab lainnya termasuk kemampuan finansial untuk memenuhi biaya pelaksanaan ibadah umroh ke tanah suci. Pemerintah menetapkan batas wajar biaya minimal umroh sekitar Rp.20.000.000 perorang.⁵

Dalam konteks lamanya masa antrian pelaksanaan haji yang bisa memakan waktu hingga 30 tahun, Keberadaan biro travel haji dan umrah sangat bermanfaat. keberadaan biro travel haji dan umrah dianggap sangat membantu jamaah dalam mewujudkan niat mereka yang ingin beribadah ke tanah suci dengan lebih mudah, dan terencana, sambil menunggu giliran untuk menunaikan ibadah haji.

Akan tetapi akhir-akhir ini tengah gempar di media massa dan media sosial, bahwa banyak sekali berita mengenai konsumen atau pengguna biro perjalanan umrah dan haji yang dirugikan oleh perusahaan haji dan umrah. Kasus yang saat ini paling banyak terjadi yaitu mengenai biro perjalanan yang

⁴ “Berapa Lama Tunggu Waktu Haji Regular? Simak Disini” Cimb Niaga Finance, diakses Juni 23, 2024 <https://www.cnaf.co.id/gaya-hidup/berapa-lama-tunggu-waktu-haji-reguler-simak-di-sini#:~:text=Dalam%20pelaksanaannya%20antrian%20haji%20dapat,suci%20untuk%20menunaikan%20ibadah%20haji>

⁵ Keputusan Menteri Agama Nomor 221 Tahun 2018 tentang Biaya Perjalanan Ibadah Umroh.

melakukan wanprestasi yang berakibat merugikan para calon jamaah pengguna biro perjalanan itu sendiri.

Salah satunya biro perjalanan yang melakukan wanprestasi yaitu PT. Berkah Zamzam Wisata, yang mana biro perjalanan tersebut tidak dapat memberikan hak-hak para konsumennya seperti PT. Berkah Zamzam Wisata ini tidak dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan pada awal pendaftaran misalnya PT. Berkah Zamzam Wisata melakukan penundaan dan pembatalan keberangkatan tanpa alasan yang jelas dan masuk akal, bahkan ketika penundaan keberangkatan PT. Berkah Zamzam Wisata mengabari para calon jamaahnya hanya dalam hitungan jam bukan lagi hitungan harian. Untuk penundaan keberangkatan yang dilakukan PT. Berkah Zamzam Wisata sendiri hingga saat ini belum ada tanggungjawab secara resmi dari pihak biro perjalanan. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) pasal 11 ayat 5 menyebutkan biro perjalanan umrah wajib memberangkatkan jama'ah paling lambat enam bulan setelah pendaftaran.

Selain itu PT. Berkah Zamzam Wisata juga menelantarkan jamaahnya yang sudah tiba di Makkah sebanyak 21 orang jamaah. Jamaah-jamaah tersebut diajak berputar-putar di sekitar bandara di Jeddah karena pihak biro perjalanan yang tidak menyediakan hotel.⁶ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 11 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

⁶ “PT. Berkah Zam-Zam Wisata Terlantarkan 101 Jamaah Umroh Asal Jember Di Arab Saudi” Diksi, diakses Juni, 23 2024 <https://diksi.co.id/pt-berkah-zam-zam-wisata-terlantarkan-101-jamaah-umroh-asal-jember-di-arab-saudi/>

menyebutkan bahwa penyelenggara ibadah haji khusus (termasuk biro perjalanan) wajib menjamin pelayanan yang memadai bagi jamaah haji selama perjalanan, termasuk penyediaan akomodasi dan transportasi yang layak.

Dengan tingginya minat dan antusiasme masyarakat terhadap pelaksanaan umroh, serta meningkatnya kondisi ekonomi masyarakat PT. Berkah Zamzam Wisata memberikan fasilitas berupa pembiayaan dana setoran umroh untuk mendukung perjalanan selama ke Baitullah. Setelah itu, calon jamaah wajib melunasi semua biaya yang telah ditentukan dalam batas waktu yang telah disepakati.

Produk dana setoran dengan skema pembayarannya dicicil setelah selesai melaksanakan umroh ini pun menuai pro dan kontra. Apabila melihat pada syarat wajib umroh atau pergi ke tanah suci harus orang yang sanggup (istiho'ah) maka produk ini tentunya bertentangan. Adapun jika merujuk pada peraturan terbaru yang terdapat pada Peraturan Menteri Agama (PMA) Pasal 12 Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh, didalamnya dijelaskan bahwa Pihak Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dilarang memfasilitasi keberangkatan jama'ah menggunakan Biaya Perjalanan Ibadah Umroh (BPIU) yang berasal dari dana talangan atau dana setoran.⁷

⁷ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh, pasal 12

Namun meskipun skema tersebut bertujuan untuk memudahkan jamaah, PT. Berkah Zamzam Wisata ternyata gagal menjalankan tanggung jawabnya dengan baik. Hal ini diakibatkan penyalahgunaan dana setoran dalam biro perjalanan PT. Berkah Zamzam Wisata yang semestinya bertanggung jawab dalam mengelola dan menyalurkan dana setoran para calon jamaah untuk keperluan perjalanan dan akomodasi ibadah, justru melakukan penyalahgunaan yang berujung pada kerugian besar bagi para jamaah.

Masalah ini menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem perlindungan hukum terhadap jamaah umrah dan haji. Kelemahan ini mencakup regulasi yang belum memadai, kurangnya pengawasan terhadap biro perjalanan, serta mekanisme penegakan hukum yang belum optimal. Perlindungan hukum yang efektif sangat diperlukan untuk menjamin hak-hak jamaah umrah dan haji terlindungi, serta untuk mencegah terulangnya kasus-kasus serupa di masa depan.

Berdasarkan hal tersebut penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik tersebut dengan judul penelitian Problematika Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Umroh/Haji Akibat Penyalahgunaan Dana Setoran Di PT. Berkah Zamzam Wisata.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemikiran dan latar belakang yang disebutkan di atas, permasalahan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk penyalahgunaan perjanjian pemberangkatan jamaah umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata?
2. Bagaimana problematika perlindungan konsumen pada penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata?
3. Bagaimana penegakan hukum terhadap penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa bentuk penyalahgunaan perjanjian pemberangkatan jamaah umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata.
2. Untuk menganalisa problematika perlindungan konsumen pada penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata.
3. Untuk menganalisa penegakan hukum terhadap penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis berharap skripsi ini akan memberikan manfaat yang meliputi :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan tentang memberikan kontribusi dan pemahaman pada pengembangan teori hukum perlindungan konsumen, terutama dalam konteks layanan perjalanan haji/umrah.

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan secara mendalam mengenai kasus penyalahgunaan dana setoran di PT. Berkah Zamzam Wisata dan juga memberikan solusi yang efektif untuk mengatasi kesenjangan yang ada.
- b) Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik memahami lebih lanjut tentang penyalahgunaan dana setoran dalam industri perjalanan umrah/haji dan upaya perlindungan hukum.
- c) Penelitian ini dapat mendukung pengembangan teori hukum terkait perlindungan konsumen dan tanggung jawab perusahaan dalam industri perjalanan, serta memberikan kontribusi pada literatur akademis.

E. Definisi Istilah

Untuk menekankan dan memperjelas pembahasan permasalahan yang akan dibahas untuk mengurangi kesalahpahaman saat menafsirkan judul serta permasalahan yang akan penulis telaah dan menjadi dasar perhatian lebih lanjut dalam penelitian ini, dengan demikian penulis memberikan definisi pengertian judul sebagai berikut :

1. **Problematika** : Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata **problematika** atau **problema** berasal dari bahasa Inggris yakni "*problematic*" yang berarti masalah atau persoalan, sementara itu di dalam Kamus Bahasa

Indonesia (KBBI), Problematika yakni sesuatu yang tidak dapat diselesaikan namun justru mengakibatkan suatu permasalahan.⁸

Disamping itu, pengertian masalah yaitu sebuah hambatan atau permasalahan yang perlu diselesaikan. Dengan kata lain masalah merupakan kesenjangan antara realitas yang ada dan harapan yang diinginkan untuk mencapai hasil yang optimal. Menurut Syukir, ia mengatakan bahwa problematika merupakan ketidaksesuaian antara harapan dan realitas yang diharapkan dapat diatasi atau diperlukan.⁹

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat di mengerti problematika merupakan suatu isu kontroversial dan memerlukan penyelesaian untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga tidak ada kesenjangan antara harapan dan realitas.

2. Perlindungan hukum : Dalam Kamus Istilah Hukum perlindungan hukum adalah isi perjanjian yang bersifat memberikan perlindungan dan sudah ditentukan sejak awal atau perjanjian yang dibuat setelah adanya sengketa.¹⁰

Philipus M. Hadjon menjelaskan prinsip tentang perlindungan hukum bagi masyarakat Indonesia dengan menggabungkan pandangan pancasila dengan konsep perlindungan hukum bagi masyarakat luar.

402. ⁸ Bambang Marhiyanto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014),

⁹ Syukir, *Dasar-dasar Strategi Dakwah Islami*, (Surabaya: Al-Ikhlash, 1983), 65.

209. ¹⁰ Tim Panca Aksara. *Kamus Istilah Hukum*, (Jawa Tengah: Desa Pustaka Indoensia, 2020),

Konsep perlindungan hukum bagi masyarakat luar berasal dari prinsip pengakuan, perlindungan terhadap hak asasi manusia, serta konsep “*rechtsstaat dan the rule of law.*”¹¹

Berdasarkan hal tersebut perlindungan hukum merupakan suatu upaya atau sistem yang diterapkan oleh Negara atau lembaga lainnya untuk menjaga kebebasan, hak, serta kepentingan kelompok atau individu di masyarakat dari ancaman, pelanggaran, atau penyalahgunaan yang dapat terjadi serta memberikan mekanisme dan sarana untuk menyelesaikan konflik atau ketidaksetujuan secara adil dan kedamaian sosial.

3. Jamaah : Jamaah dalam Bahasa Arab berarti golongan atau kelompok dengan kata lain jamaah yakni sekelompok orang yang bersatu dan sejalan dengan sikap, keyakinan, pendirian, tujuan dan tugas yang sama.¹²

Dengan demikian jamaah yakni sekumpulan masyarakat yang tersusun dari berbagai pribadi-pribadi Muslim, yang berpegangan teguh kepada norma-norma Islam serta dalam menegakkan prinsip *ta'awun* (tolong menolong) dan kerja sama guna tegaknya kekuatan bersama untuk tercapainya tujuan yang sama.

¹¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat Di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 2007), 80-81.

¹² Maisurih, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Asrama Haji Embarkasi* (DKI Jakarta Pondok Gede Tahun 2014), 30.

4. Umrah : Umrah dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) ialah ziarah ke tanah suci namun tanpa perlu wukuf di Arafah dalam pelaksanaannya umrah bisa bersamaan dengan ibadah haji maupun diluar ibadah haji, dengan kata lain umrah yakni haji kecil.¹³ Pada pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 menyebutkan bahwa :

“Ibadah Umrah adalah berkunjung ke Baitullah diluar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sai, dan tahalul”.

5. Haji : Haji menurut Kamus Bahasa Indonesia yakni rukun islam kelima yang diwajibkan sekali dalam seumur hidup bagi seluruh umat muslim yang mampu. Haji dilaksanakan dengan mengunjungi Ka’bah pada bulan dzulhijjah. Pada pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 menyebutkan bahwa :

“Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu”.

6. Penyalahgunaan : Penyalahgunaan menurut Kamus Hukum adalah penggunaan sesuatu tidak sebagaimana mestinya.¹⁴ Sedangkan dalam

¹³ Agung D.E, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2017) 170.

¹⁴ M Fauzan, Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum dan Yurisprudensi* (Jakarta: Kencana, 2017), 575.

kamus besar bahasa Indonesia penyalahgunaan adalah proses, cara atau perbuatan menyalahgunakan sesuatu atau penyelewengan.

Dengan demikian penyalahgunaan adalah tindakan yang melanggar aturan, norma, atau nilai-nilai yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sesuatu secara tidak benar atau tidak sesuai dengan tujuan semula. Ini mencakup penggunaan yang tidak pantas atau tidak sah dari kekuasaan, sumber daya, atau informasi untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu yang seringkali merugikan orang lain atau masyarakat secara umum.

7. Dana setoran : Dana merupakan sejumlah uang atau sumber daya finansial yang tersedia untuk digunakan dalam suatu tujuan tertentu sedangkan setoran yakni menyetorkan uang atau barang disuatu tempat tertentu.¹⁵ Dengan kata lain dana setoran adalah sejumlah uang atau aset lainnya yang disetorkan oleh seseorang ke suatu tempat atau akun tertentu, seperti rekening bank atau program tabungan.

Dalam hal ini dana setoran merujuk kepada jumlah uang yang harus disetor oleh jamaah umrah/haji kepada agen perjalanan atau perusahaan travel tertentu sebagai bagian dari persyaratan pendaftaran dan pelaksanaan perjalanan ibadah umrah/haji.

¹⁵ M Fauzan, Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*, (Jakarta: Kencana, 2017), 186.

8. PT. Berkah Zamzam Wisata : PT Berkah Zamzam Wisata merupakan perusahaan yang bergerak di biro perjalanan, khususnya dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan haji. Perusahaan ini bertujuan memberikan layanan terbaik kepada jamaah dengan menyediakan paket perjalanan yang mencakup akomodasi, transportasi, serta pelayanan lainnya selama pelaksanaan ibadah umrah/haji.

Maksud dari judul penelitian ini yaitu memberikan penjelasan secara mendetail dan lengkap mengenai problematika perlindungan hukum terhadap jamaah umrah/haji akibat penyalahgunaan dana setoran di PT. Berkah Zamzam Wisata.

F. Sistematika Pembahasan

- BAB I :Memaparkan mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.
- BAB II :Memaparkan tentang kajian pustaka yang meliputi penelitian terdahulu dan kajian teori
- BAB III :Memaparkan metode penelitian yang digunakan, yang meliputi jenis penelitian dan metode penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.
- BAB IV :Memaparkan penyajian data dan analisa data sertapembahasan temuan.
- BAB V :Berisikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan meliputi saran-saran yang menunjang pembentukan karya-karya penulis lainnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam bagian ini, peneliti merangkum temuan dari pengkajian sebelumnya yang mana relevan dengan penelitian penulis. Dengan adanya penelitian terdahulu ini digunakan sebagai bahan referensi sekaligus pembanding untuk mengulas persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Berikut contoh penelitian sebelumnya yang dicantumkan oleh peneliti antara lain:

1. Pembiayaan Dana Talangan Umrah Menurut Hukum Islam Dan Peraturan Menteri Agama Republic Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 (Studi Kasus di PT. Federal International Finance Amitra Syariah).¹⁶

Latar belakang penelitian ini adalah mengingat besarnya minat dan antusias masyarakat terhadap pelaksanaan umrah, serta membaiknya keadaan perekonomian masyarakat, maka hal tersebut membuka peluang untuk lembaga keuangan syariah untuk menjalankan aktivitasnya. Contoh lembaga keuangan yang menawarkan layanan pembiayaan umrah adalah PT. Federal International Finance Amitra Sharia (selanjutnya disebut

¹⁶ Nuriyah Kulsum *Pembiayaan Dana Talangan Umrah Menurut Hukum Islam Dan Peraturan Menteri Agama Republic Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 (Studi Kasus di PT. Federal International Finance Amitra Syariah)*. (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019)

Amitra Sharia). Dengan moto "Mulai dulu, tentukan nanti", kami memungkinkan pelanggan kami mendanai paket bantuan umrah untuk perjalanan ke Tanah Suci untuk sholat. Selanjutnya pelanggan wajib membayar semua pengeluaran yang timbul dalam periode yang telah ditentukan dan disetujui. Perlindungan ada kelebihan dan kekurangan produk penyelamat umrah yang memungkinkan kita mencicil setelah umrah berakhir. Kalau kita melihat syarat wajib umrah atau ziarah ke Tanah Suci harus bisa (Istihoah), produk ini tentu kontradiktif. Sementara itu, merujuk pada aturan terbaru yang tertuang dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 (PMA) tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, disebutkan bahwa organisasi penyelenggara ibadah umrah dilarang berangkat untuk memfasilitasi ibadah umrah.

Focus penelitian (1) apakah dana talangan umrah dapat memenuhi kepuasan konsumen? (2) bagaimana tinjauan Hukum Ekonomi syariah terhadap perlindungan konsumen dana talangan haji dan umrah?

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berasal dari gagasan tentang kualitas, yang menekankan pada karakteristik dan sifat-sifat mutu. Pendekatan kualitatif mengacu pada usaha untuk menemukan kebenaran dalam domain-domain yang berkaitan dengan konsep mutu.

Kesimpulan penelitian dari skripsi ini pasal 11 ayat 3 dijelaskan bahwa biaya umrah wajib dilunasi paling lambat tiga bulan sebelum

keberangkatan. Jika dikaitkan dengan hukum islam bahwa melaksanakan ibadah umrah tidak diperkenankan bila tidak memiliki biaya apalagi dengan hukum umrah yang menggunakan skema dana talangan. Penulis ingin mengetahui bagaimana pandangan islam tentang dana talangan umrah tersebut.

Persamaan penelitian yaitu sama-sama meneliti terkait dengan perlindungan konsumen umrah atau haji. Sementara untuk perbedaannya adalah pada peneliti terdahulu lebih menitikberatkan ke pembiayaan dana setoran umrah, sedangkan penelitian sekarang fokus terhadap perlindungan hukum konsumen dengan tinjauan kasus menurut pandangan hukum ekonomi syari'ah.

2. Pelayanan Haji Dan Umrah Di PT. Ebad Wisata Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen¹⁷

Latar belakang penelitian ini yaitu awalnya, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan sebuah forum yang longgar dan terikat secara formal. Namun seiring berjalannya waktu, KBIH telah berevolusi menjadi sebuah organisasi yang terlembaga secara formal dan mengalami pertumbuhan yang pesat di tengah masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah KBIH terus mengkat secara signifikan. Fenomena ini menjadi landasan bagi penelitian yang ingin mengkaji lebih

¹⁷ Soni Irawan, “Pelayanan Haji Dan Umrah Di PT. Ebad Wisata Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (Skripsi, IAIN Jember, 2018).

dalam mengenai perkembangan KBIH di Indonesia, didorong oleh semakin besarnya kebutuhan calon jamaah haji untuk mendapatkan layanan bimbingan yang pasti dan berkualitas selama menunaikan ibadah haji. Selain itu, pemerintah memperbolehkan setiap warga Negara untuk membuka biro perjalanan untuk melayani jamaah haji dan umrah Indonesia. Di Indonesia terdapat banyak perusahaan swasta yang bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bagi jamaah. Salah satu perusahaan tersebut adalah PT. Ebad Wisata yang terletak di Jalan Hayam Wuruk No. 59, Jember. Sebagai perusahaan pariwisata yang berspesialisasi dalam penyelenggaraan haji dan umrah, PT. Ebad Wisata harus mematuhi standar pelayanan yang diatur dalam penyelenggaraan haji dan umrah, PT. Ebad Wisata harus mematuhi standar pelayanan yang diatur dalam undang-undang terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Penulis memilih PT.Ebad Wisata Jember sebagai objek penelitian karena perusahaan ini telah menerapkan sistem yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayan. Dengan menerapkan sistem tersebut, perusahaan ini berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah haji dan umrah yang menggunakan jasanya. Pernyataan tersebut mengacu pada perlindungan hak-hak konsumen dalam konteks pelaksanaan ibadah haji dan umrah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-Undang ini mengatur kewajiban bagi pelaku usaha untuk memenuhi hak-

hak jamaah sebagai konsumen, termasuk dalam hal pelayanan yang baik dan tidak mengeksploitasi besarnya permintaan untuk melakukan ibadah haji dan umrah. Terdapat praktik-praktik tidak bertanggungjawab dari pihak-pihak tertentu yang justru memanfaatkan tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah tersebut. hal ini dapat berupa pengurangan kualitas pelayanan, meskipun jamaa telah membayar sesuai dengan paket yang dijanjikan. Dengan demikian, diperlukan pengawasan dan penegakan hukum yang tegas untuk mencegah terjadinya ketidakadilan eksploitasi terhadap jamaah haji dan umrah. Meskipun hal ini sering terjadi dan siberitakan secara luas, situasi serupa masih sering terjadi. Namun, ketika jamaah haji dan umrah mengalami kerugian akibat pelayanan yang diterimanya, mereka jarang atau bahkan tidak pernah mengajukan gugatan terhadap pihak yang mengelola pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Hal ini karena mereka menganggap bahwa semua aspek dari ibadah haji dan umrah harus dijalankan dengan sepenuh hati, kesabaran yang semata-mata untuk mendapatkan ridho Allah SWT. Namun, sbenarnya jamaah memiliki hak-hak sebagai konsumen yang dilindungi oleh hukum apabila terjadi tindakan yang merugikan.

Fokus penelitian ini yakni (1) Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada para jamaah dalam biro perjalanan haji dan umrah? (2) Bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada jamaah haji dan

umrah ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif menggambarkan data dengan cara deskriptif, yang berarti dikumpulkan berupa teks, gambar atau bahan lainnya yang bukan berupa angka. Jenis data ini dapat berasal dari berbagai sumber seperti catatan lapangan, foto, wawancara, memo, rekaman video, dokumen pribadi serta dokumen resmi lainnya.

Kesimpulan penelitian skripsi ini adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata tidak sesuai dengan apa yang tercantum dalam perjanjian, yang seharusnya memenuhi setiap komitmen dan janji yang telah diuraikan dalam program haji dan umrah bagi jamaah. Terdapat beberapa keluhan dari jamaah terkait layanan, termasuk masalah transportasi, serta pelayanan konsumsi yang tidak sesuai dengan selera jamaah. PT. Ebad Wisata merujuk pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta memiliki izin resmi dari kementerian Agama dan menyediakan layanan asuransi untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan.

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti mengenai perlindungan konsumen umrah atau haji. Sedangkan, perbedaannya adalah peneliti terdahulu lebih fokus ke tindak pidana pelayanan haji dan

umrah, sedangkan penelitian sekarang fokus terhadap perlindungan hukum konsumen dengan tinjauan kasus menurut pandangan hukum ekonomi syari'ah.

3. Pertanggungjawaban Pelaku Penggelapan Dana Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Sistem Peradilan Pidana di Indonesia.¹⁸

Latar belakang penelitian ini adalah Tujuan awal penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah untuk membantu dan mendukung para jamaah yang ingin melaksanakan perjalanan ke Tanah Suci, sesuai dengan janji yang diberikan oleh pihak penyelenggara ibadah haji dan umrah yang beroperasi tanpa memiliki izin resmi dari Kementerian Agama, dan bahkan terjadi penyalahgunaan dana daerah yang seharusnya digunakan untuk kepentingan ibadah. Banyaknya kasus penipuan yang dilakukan oleh otoritas penyelenggara umrah menunjukkan perlunya tindakan tegas untuk menangani masalah ini. Memberantas kasus-kasus terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah memerlukan tindakan tegas. Permasalahan praktis muncul karena banyaknya proses penyelenggaraan serta kompleksitas pelaksanaan yang melibatkan berbagai lembaga dan instansi terkait. Oleh karena itu, pengelolaan yang baik dan sistem pelayanan yang andal sangat diperlukan dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan haji. Dalam pelaksanaannya, pemerintah memberikan

¹⁸ Misbahul Ulum, Joko Sriwidodo, Santrawan T. Paparang, “*Pertanggungjawaban Pelaku Penggelapan Dana Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Sistem Peradilan Pidana Di Indonesia*”, No 2 (Juni 2023) <https://jurnal.ideaspublishing.co.id/index.php/jih/article/view/1441/571>.

kesempatan kepada warga Negara Indonesia untuk turut serta melalui pembentukan biro perjalanan yang menyediakan layanan khusus ibadah umrah dan haji. Biro perjalan ini dikenal sebagai Penyelenggara Perjalanan Haji Khusus (PIHK). Untuk dapat beroperasi, PPIU dan PIHK harus mendapatkan izin usaha dari Kemnterian Agama. Selain itu, PIHK juga harus bergabung dengan salah satu lembaga penyelenggara haji dan umrah yang ada.

Fokus penelitian ini adalah (1) Apakah hak konsumen bisa terpenuhi? (2) Bagaimana tinjauan Hukum Ekonomi Syari'ah terhadap perlindungan konsumen haji dan umrah?

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan hukum normatif yang didukung oleh data empiris untuk memberikan gambaran mengenai keterkaitan hukum positif dengan bahan penelitian ini. Pendekatan hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan melalui kajian bahan pustaka atau data sekunder yang diperoleh melalui kegiatan empiris yang utamanya menyangkut kajian data primer. Penelitian mengenai konsep ideal pemidanaan pelaku penyelewengan dana haji dalam sistem pidana Indonesia bersifat kualitatif.

Kesimpulan peneltian dari skripsi ini adalah diketahui, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah telah diubah dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Sanksi yang mereka terima beragam, karena

Penyelenggara Haji Khusus (PIHK) dan Penyelenggara Perjalanan Umrah (PPIU) dapat dikenakan sanksi administratif berdasarkan Pasal 118A dan 119A. Konsekuensi dari penjatuhan kedua sanksi secara bersamaan (PIHK dan PPIU) adalah denda bahkan hingga 10 tahun penjara. Pasal 118A dan Pasal 119A UU ini memuat sanksi administratif mulai dari sanksi administratif yang paling ringan hingga sanksi yang paling berat yaitu pencabutan izin usaha. Selain itu, PIHU juga wajib mengganti iuran yang dibayarkan pemerintah daerah kepada PPIU dan/atau PIHK, serta kerugian tidak berwujud lainnya.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai perlindungan konsumen umrah atau haji. Sedangkan, perbedaannya adalah peneliti terdahulu lebih fokus ke tindak pidana penyalahgunaan dana umrah, sedangkan penelitian sekarang fokus terhadap perlindungan hukum konsumen dengan tinjauan kasus menurut pandangan hukum ekonomi syariah.

4. Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Ibadah Haji Antara Biro Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Dengan Calon Jamaah Haji Plus (Studi Kasus di PT. Nur Ramadhan Wisata Cabang Yogyakarta).¹⁹

¹⁹ Anggi Ning Tyas Sari, *Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Ibadah Haji Antara Biro Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Dengan Calon Jamaah Haji Plus (Studi Kasus di PT. Nur Ramadhan Wisata Cabang Yogyakarta)*. (Skripsi : Universitas Islam Muhamadiyah Surakarta, 2018)

Latar belakang penelitian ini berkaitan dengan peningkatan minat masyarakat terhadap ibadah haji dari tahun ke tahun, yang menyebabkan daftar tunggu semakin panjang. Untuk mengatasi hal tersebut, muncul alternative yang populer di kalangan jamaah haji yang rajin, yaitu Program Haji Plus atau yang dikenal sebagai ONH Plus. Program ini diselenggarakan oleh Biro Perjalanan Umum (BPU), atau yang disebut sebagai biro perjalanan haji. Meskipun merupakan program pemerintah, pelaksanaannya diserahkan kepada pihak swasta. Sebagaimana dalam Pasal 1 Angka 15 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang berbunyi: “Penyelenggara Haji Khusus adalah pihak yang menyelenggarakan administrasi, pembiayaan, dan pelayanan khusus sejak 2008. Dibandingkan haji biasa, daftar tunggunya tidak terlalu panjang. Kerja sama antara Sekretariat Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dengan calon jemaah haji Plus dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak. Perjanjian ini memuat syarat, ketentuan, hak, dan kewajiban para pihak. Jika tercapai kesepakatan, maka bersifat mengikat kedua belah pihak: perusahaan atau firma penyelenggara haji khusus sebagai pihak pertama, dan pihak yang boleh menunaikan haji dan haji sebagai pihak kedua. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan akad berada pada jalurnya dan apakah debitur telah memenuhi kewajibannya memenuhi syarat-syarat akad, dilakukan pengukuran berdasarkan kepatuhan, yaitu apakah debitur telah memenuhi syarat-syarat akad. Kami akan melaksanakan kewajiban

kami dengan cara yang pantas, harmonis, dan pantas sesuai dengan ketentuan yang disepakati bersama dalam kontrak.

Fokus penelitian ini adalah (1) Apa manfaat pelayanan biro penyelenggara perjalanan haji dan umrah terhadap calon jamaah haji plus? (2) Bagaimana pelayanan biro penyelenggara perjalanan haji dan umrah terhadap calon jamaah haji plus?

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum deskriptif empiris, yaitu kajian terhadap permasalahan dengan mempertimbangkan dan memperhatikan norma-norma hukum yang berlaku terkait dengan fakta-fakta yang ada terhadap permasalahan yang ditemui dalam penelitian.

Kesimpulan penelitian dari skripsi ini adalah manfaat dari penelitian ini adalah untuk melaksanakan pelayanan tour operator haji dan umrah kepada calon jamaah haji plus khususnya pemberangkatan antara kantor tour operator haji dan umrah dengan calon jamaah haji plus. Hal ini untuk menginformasikan kepada jamaah haji tentang berbagai tanggung jawab mereka. Apabila terdapat pertentangan antara perjanjian dengan pelaksanaannya, Sekretariat Organisasi.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai konsumen haji. Sedangkan, perbedaannya adalah peneliti terdahulu lebih focus haji plus, sedangkan penelitian sekarang fokus

terhadap perlindungan hukum konsumen haji dan umrah dengan tinjauan kasus menurut pandangan hukum ekonomi syari'ah.

5. Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Prospektif Ekonomi Syari'ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah).²⁰

Latar belakang penelitian ini berkaitan dengan kecenderungan masyarakat muslim Indonesia yang melaksanakan ibadah haji dan umrah ke Masjidil Haram di Mekkah. Perjalan haji dan umrah tersebut ditawarkan oleh berbagai biro perjalan di seluruh wilayah Indonesia. Terdapat banyak pilihan paket dan harga yang berbeda-beda dari masing-masing biro, sehingga persaingan di antara biro perjalan haji dan umrah menjadi kompetitif. Ragam penawaran tersebut membuat calon jamaah haji dan umrah harus selektif dalam memilih biro perjalanan yang sesuai dengan kebutuhan kemampuan mereka. Mengingat banyaknya pelaku perjalanan yang melakukan tindakan penipuan dan kriminal di bidang perjalanan haji dan umrah, maka masyarakat perlu bersikap waspada, selektif, dan cerdas dalam memilih biro perjalanan haji. Pelaksanaan

²⁰ H.M. Nasrun Nazaruddin, Rahmat Hidayat, Ricco Andreas *Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Prospektif Ekonomi Syari'ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)*. Nihzam, 112, No 1 (Januari 2020), <https://e-journal.metrouniv.ac.id/nizham/article/view/2090/1538>.

ibadah haji melibatkan banyak pihak dan pemangku kepentingan, seperti agen perjalanan, koordinasi antara pemerintah, hubungan antar Negara, perusahaan catering, hotel dan pemandu haji. Akibatnya, penyelenggaraan haji tidak hanya menyangkut masalah agama semata, tetapi juga terkait dengan isu bisnis dan ekonomi. Oleh karena itu, pemerintah memandang penting untuk memberikan jaminan hukum terhadap penyelenggara ibadah haji melalui proses pengesahan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan bimbingan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah haji dan umrah agar dapat menunaikan shalat sesuai dengan ketentuan ajaran Islam.

Fokus penelitian ini adalah (1) Apa strategi pemasaran dan pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas daya saing biro perjalanan haji dan umrah prospektif ekonomi syari'ah? (2) Bagaimana pelayanan biro perjalanan haji dan umrah prospektif ekonomi syari'ah?

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis/lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam pendekatan kualitatif, penekanannya adalah pada pemaknaan dan pemahaman dari dalam, pada pemikiran, pada pendefinisian situasi tertentu (dalam konteks tertentu), dan pada pengkajian lebih jauh terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan

kualitatif lebih menekankan proses daripada hasil akhir. Oleh karena itu, urutan kegiatan dapat berubah tergantung gejala dan jumlah gejala.

Kesimpulan penelitian dari skripsi ini adalah penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilihat oleh prinsip-prinsip yang mengutamakan kepentingan masyarakat, menjamin rasa keadilan, efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas, profesionalisme dan nirlaba. Prinsip-prinsip tersebut tercermin dalam kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan umrah, baik dalam bentuk bimbingan, pelayanan, maupun perlindungan.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai konsumen haji. Sedangkan, perbedaannya adalah peneliti terdahulu lebih focus strategi pemasaran dan pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas daya saing biro perjalanan haji dan umrah prospektif ekonomi syari'ah, sedangkan penelitian sekarang fokus terhadap perlindungan hukum konsumen haji dan umrah dengan tinjauan kasus menurut pandangan hukum ekonomi syari'ah.

B. Kajian Teori

Bagian ini mencakup pembahasan tentang teori yang digunakan sebagai prespektif dalam penelitian. Pembahasan teori yang terkait dengan penelitian secara luas dan mendalam akan memperluas wawasan dalam menganalisa permasalahan yang hendak diselesaikan sesuai dengan focus penelitian dan

tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teori berfungsi sebagai pisau analisa, bukan untuk diuji seperti dalam penelitian kuantitatif.²¹

Berikut beberapa bagian yang akan dijelaskan seputar judul penelitian yang telah diambil yaitu :

1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Secara terminologi, perlindungan hukum dapat dikonseptualisasikan sebagai gabungan dari dua definisi, yakni "perlindungan," yang merujuk pada hal atau tindakan yang memberikan perlindungan, dan "hukum," yang dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang disahkan oleh penguasa atau pemerintah, seperti yang didefinisikan oleh KBBI. Philipus M. Hadjon menguraikan prinsip mengenai menjabarkan prinsip mengenai perlindungan hukum untuk rakyat Indonesia yaitu melalui penggabungan pandangan terhadap Pancasila dengan konsep perlindungan hukum terhadap rakyat luar. Konsep perlindungan hukum bagi rakyat luar bersumber dalam

²¹ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, (Jember: UIN KHAS Jember, 2020), 92.

konsep pengakuan, perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia, konsep-konsep “*rechtsstaat dan the rule of law.*”²²

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, dan sebaliknya, perlindungan hukum juga menjadi tanggung jawab negara itu sendiri. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk menyediakan perlindungan hukum kepada penduduknya. Prinsip dasar dari perlindungan hukum terhadap masyarakat bergantung pada konsep pengakuan dan perlindungan terhadap harkat serta martabat manusia.

Perlindungan hukum merupakan segala usaha untuk memenuhi hak-hak dan memberikan bantuan guna menjamin rasa aman bagi saksi atau korban. Upaya tersebut dapat diimplementasikan melalui berbagai bentuk, seperti restitusi, kompensasi, layanan medis, dan dukungan hukum.²³

Ada beberapa pendapat yang dapat dikutip sebagai suatu patokan mengenai perlindungan hukum :

- a) Menurut Satjipto Rahardjo,²⁴ perlindungan hukum yakni adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara

²² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat Di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 2011),

²³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1984), 133

²⁴ Satjipto Rahardjo, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta : Kompas, 2003) 121

mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.

- b) Menurut Setiono,²⁵ Perlindungan Hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.
- c) Menurut Muchsin,²⁶ Perlindungan Hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.
- d) Menurut Hetty Hasanah,²⁷ Perlindungan Hukum yaitu merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau yang melakukan tindakan hukum.

²⁵ Setiono, *Rule of Law* (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), 3

²⁶ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), 14

²⁷ Hetty Hasanah, *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia*. (Desember 2017), 1, <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perlindungan.html>

b. Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.²⁸

b) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Berdasarkan penjelasan diatas, perlindungan hukum di Indonesia mempunyai berbagai jenis bentuk salah satunya yakni perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlindungan konsumen adalah serangkaian langkah untuk memastikan kepastian hukum atau

²⁸ Sayyid Muhammad Zein Alydrus, Suhadi, Ratna Lutfitasari, 2020, "Perlindungan Huku Terhadap Konsumen PT.PLN (PERSERO) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik", Jurnal Lex Suprema Vol.2 No.1, hlm.365-366.

perlindungan bagi konsumen.²⁹ Tujuan perlindungan konsumen supaya setiap konsumen dapat merasa aman dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini terbukti dengan adanya sanksi pidana untuk semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang perlindungan konsumen (UUPK).

Berdasarkan hal tersebut terdapat beberapa asas yang terkandung dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen yakni:³⁰

a) Asas manfaat

Asas ini mengartikan yaitu setiap usaha dalam melaksanakan perlindungan konsumen wajib menghasilkan keuntungan baik bagi konsumen maupun pelaku usaha secara menyeluruh.

b) Asas keadilan

Asas keadilan mencakup upaya untuk memastikan partisipasi penuh dari seluruh warga Negara dan memberikan peluang yang adil kepada konsumen serta pelaku usaha untuk mendapatkan hak-hak mereka dan melaksanakan kewajiban dengan seimbang.

²⁹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. (Depok: Prenadamedia Group, 2018), 6.

³⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Bandung :PT. Citra Aditya Bakti,2014) 25-26.

c) Asas keseimbangan

Asas keseimbangan diartikan agar menciptakan keseimbangan antara keperluan pelaku usaha, pemerintah serta konsumen secara materiil maupun spiritual. Tujuannya adalah untuk menjamin keselamatan dan keamanan konsumen dalam penggunaan barang dan jasa.

d) Asas penegakan hukum

Asas ini diartikan supaya konsumen atau pelaku usaha mematuhi peraturan hukum serta mendapatkan perlindungan konsumen yang adil.

2. Tinjauan Umum Tentang Umrah

a. Pengertian Umrah

Secara etimologi umrah adalah ziarah dan mendatangi suatu tempat. Umrah secara terminology adalah mendatangi Baitullah al-Haram untuk melaksanakan thawaf, sa'i dan mencukur atau menggunting rambut. Waktu umrah tidak ditentukan, jadi dapat dilaksanakan kapan saja.³¹

Dari aspek bahasa umrah ialah mendatangi, sementara Mu'tamir mendefinisikan umrah yakni seseorang yang melakukan kunjungan kesuatu tempat. Abu Hurairah r.a meriwayatkan bahwa

³¹ Edi Mulyono & Harun Abu Rofi'ie, *Buku Lengkap dan Praktis Haji & Umrah* (Jakarta : Zaman, 2009), 15.

Nabi Muhammad SAW bersabda “Umrah yang satu dengan umrah yang berikut adalah penghapus dosa antara keduanya. Haji yang mabrur tidak ada balasannya, kecuali surga” (HR. Al-Bukhori).³²

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), umroh adalah kunjungan (ziarah) ke tempat suci (sebagai bagian dari upacara naik haji, dilakukan setiba di Makkah) dengan cara berihram, tawaf, sa’i, dan bercukur, tanpa wukuf di Padang Arafah, yang pelaksanaannya dapat bersamaan dengan waktu haji atau di luar waktu haji. Umroh juga disebut haji kecil.

b. Hukum Umrah

Para fuqaha memiliki pendapat yang beragam mengenai status hukum umrah, berikut beberapa pendapat dari para fuqaha:

- 1) Pendapat awal mengatakan bahwa hukum umrah adalah sunnah untuk dilakukan. Pendapat ini diungkapkan oleh mazhab Hanafi, Maliki dan Abu Tsawr. Beliau mengungkapkan pernyataan tersebut dengan dalil yakni firman Allah SWT. “Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah” (Al-Baqarah [2] : 196) sebagai dalil wajibnya adalah keliru. Pasalnya objek yang

³² Sami bin Abdullah al-Maglouth, *Atlas Haji dan Umrah*, (Jakarta: Almahira, 2010) 298.

diwajibkan di sini ialah penyempurnaan haji dan umrah sesudah ihram untuk keduanya dilakukan.³³

- 2) Pendapat kedua mengatakan bahwa hukum umrah adalah wajib tunaikan dan hanya sekali sepanjang hidup. Hal ini diungkapkan dalam mazhab Hambali dan Syafi'i sebagaimana dalam firman Allah SWT “Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah” (Al-Baqarah [2] :196) Penyebutan haji dan umrah secara berurutan ini menunjukkan bahwa hukum umrah sama dengan hukum haji yaitu wajib.

c. Rukun Umrah

Menurut madzhab Hanafi, rukun umrah adalah thawaf di K'bah. Sedangkan menurut madzhab Maliki dan Hambali, rukun umrah ada tiga yaitu ihram, thawaf, dan sa'i. adapun menurut madzhab syafi'i, rukun umrah ada empat yaitu ihram, thawaf, sa'i dan mencukur atau memendekkan rambut.

Adapun rukun dalam menjalankan ibadah umrah yakni ada 4, diantaranya :³⁴

³³ Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita*, (Jakarta: Zaman), 372-373.

³⁴ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia. *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Bogor: Kencana 2003), 290.

1) *Berihram* (berniat untuk mulai umrah)

Niat untuk memulai *ihram* dilakukan di *miqat*, suatu lokasi khusus yang telah ditetapkan oleh Rasulullah SAW untuk melafalkan talbiah umrah. Lafal yang diucapkan adalah sebagai berikut: “Aku memenuhi panggilan-Mu untuk menjalankan ibadah umrah”.

2) *Thawaf* (memutari Ka’bah sebanyak tujuh kali putaran)

Thawaf dimulai dari Hajar Aswad dan berakhir di Hajar Aswad juga. Dalam proses ini, disunnahkan bagi jamaah untuk berlari-lari kecil pada tiga putaran pertama dan berjalan biasa pada empat putaran terakhir.

3) *Sa’i* di antara bukit shafa dan marwa

Sa’i dilakukan diantara bukit shafa dan marwa. Sa’i dilakukan sebanyak tujuh putaran, dengan menghitung satu putaran dari shafa ke marwa dan satu putaran lagi dari marwa kembali ke shafa. Sehingga jika menempuh shafa marwa kembali ke shafa dihitung menjadi 2 putaran. Sa’i berakhir di bukit marwa.

4) *Tahalul*

Tahalul (bergunting ataupun bercukur sekurang-kurangnya tiga helai rambut). Jamaah umrah diperbolehkan untuk memotong seluruh rambut di kepala atau mencukurnya hingga botak, hal ini dianggap lebih afdhal. Sedangkan untuk wanita, cukup memotong

rambutnya sepanjang satu ruas jari. *Tahalul* adalah salah satu rukun penutup ibadah umrah. Dengan demikian setelah tahalul dilaksanakan, jamaah diizinkan kembali untuk melakukan hal-hal yang sebelumnya dilarang saat berada dalam keadaan ihram.³⁵

d. Syarat Umrah

Syarat-syarat ibadah umrah adalah sesuatu yang apabila terpenuhi, maka menjadikan orang tersebut wajib melaksanakan ibadah umrah, hal-hal yang termasuk syarat umrah adalah :

- 1) Beragama islam
- 2) Berakal sehat
- 3) Baligh (telah mencapai usia dimana seseorang dapat membedakan perbuatan yang benar dan salah)
- 4) Merdeka
- 5) Memiliki kemampuan atau kuasa untuk melaksanakannya (Istitha'ah).³⁶

e. Wajib Umrah

Menurut ulama Malikiyah, wajib umrah meliputi ketentuan untuk tidak memakai pakaian berjahit, menutup kepala bagi laki-laki, serta mengucapkan talbiyah. Sedangkan menurut ulama hanafiyah,

³⁵ Kementrian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji Haji dan Umrah* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah), 102.

³⁶ Ahmad Abdul Madjid, *Seluk Buluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2003), 23.

wajib umrah terdiri dari dua bagian yaitu sa'i dan memotong rambut. Sementara menurut ulama Hambali, wajib umrah ada dua hal, yaitu beihram dari miqat dan melakukan tahalul.³⁷

f. Keutamaan Umrah

1) Menghapus dosa

Keutamaan pertama yakni menghapus dosa-dosa kecil dan mensucikan jiwa dari perbuatan maksiat, sebagian ulama, termasuk sebagian ulama mazhab hanafi, berpendapat bahwa umrah dapat menghapus dosa, berdasarkan hadist-hadist terdahulu, “umrah hingga umrah berikutnya adalah kafarat (penghapus) dosa” (HR. Bukhari Muslim).³⁸

2) Menghilangkan kekafiran

Keutamaan kedua menurut Rasulullah SAW yakni umrah memiliki keutamaan untuk menghilangkan kekafiran dan menghapuskan dosa-dosa. Dalam salah satu hadist shahih dijelaskan bahwa pengampunan dosa-dosanya diibaratkan seperti pembakaran yang menghilangkan karat pada emas, perak dan besi.

Dalam satu hadist dijelaskan bahwa “Barang siapa yang melaksanakan haji dengan tidak berbuat rafats (kata-kata kotor) dan

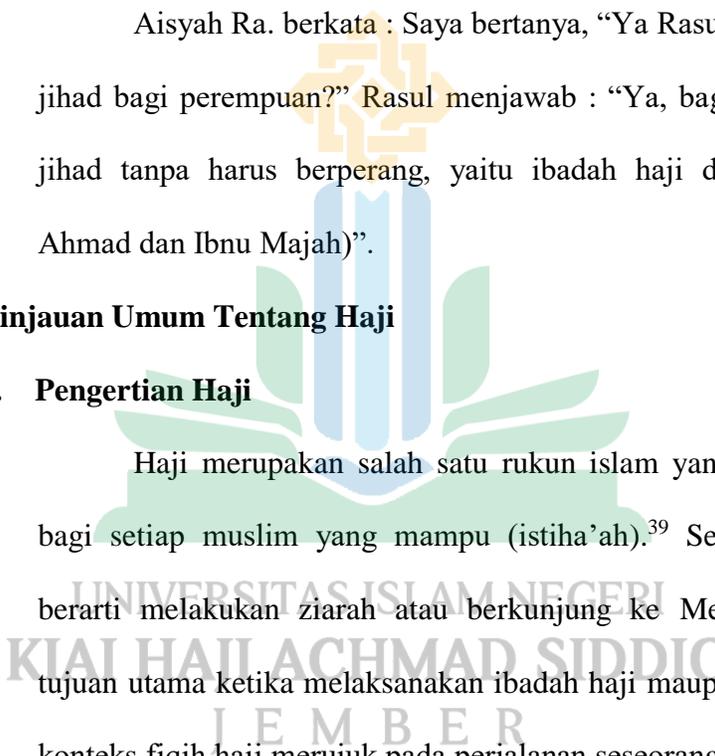
³⁷ Suparman Usman, *Manasik Haji dalam Pnadangan Madzhab*, (Serang: MUI Provinsi Banten, 2008), 24-26.

³⁸ Miti Yarmumida, *Fiqih Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 9.

tidak berbuat fasik (durhaka), maka ia pulang haji seperti hari ketika ia dilahirkan dari kandungan ibunya” (HR. Bukhari dan Muslim).

3) Disetarakan dengan berjihad bagi wanita

Keutamaan ketiga yakni di khususkan bagi wanita. Perjuangan jamaah wanita ketika umrah disamakan oleh Rasulullah SAW dengan orang melakukan jihad.

Aisyah Ra. berkata : Saya bertanya, “Ya Rasulullah apakah ada jihad bagi perempuan?” Rasul menjawab : “Ya, bagi perempuan ada jihad tanpa harus berperang, yaitu ibadah haji dan umrah” (HR. Ahmad dan Ibnu Majah)”.


3. Tinjauan Umum Tentang Haji

a. Pengertian Haji

Haji merupakan salah satu rukun islam yang wajib dipenuhi bagi setiap muslim yang mampu (istihah).³⁹ Secara harfiah haji berarti melakukan ziarah atau berkunjung ke Mekkah merupakan tujuan utama ketika melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Dalam konteks fiqih haji merujuk pada perjalanan seseorang ke Ka’bah untuk menunaikan serangkaian ritual ibadah haji dalam waktu yang sudah ditentukan.⁴⁰

³⁹ Jumali Endang, *Batasan Istihah Haji Dalam Perfektif Fiqih* (Jakarta: Media Dakwah, 2018), 1

⁴⁰ Muhammad Sholihin, *Keajaiban Haji dan Umrah*, (Jakarta : Erlangga, 2013), 2

Sedangkan Makna haji secara istilah (terminologis) adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahun

b. Hukum Menjalankan Haji

1) Hukum Haji

Hukum haji yaitu wajib bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan finansial dan fisik untuk melaksanakannya. Di dalam Islam orang yang memenuhi syarat dan belum pernah menjalankan ibadah haji diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji untuk pertama kalinya. Sebagaimana firman Allah SWT :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ



Artinya : “Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dia (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan

perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. (QS. Ali Imran : 97).⁴¹

Seseorang yang memiliki kesehatan fisik dan keuangan yang cukup untuk melaksanakan perjalanan haji, namun enggan menjalankan kewajiban haji sampai akhir hidupnya maka akan berdosa. Karena tindakan tersebut dianggap telah meninggalkan secara sengaja salah satu rukun islam serta mengabaikan salah satu kewajiban didalam Islam. Kewajiban ibadah haji bukan hanya berlaku untuk haji sekali saja, melainkan mencakup haji sebab *qadha* dan nazar atau karena murtad.⁴²

c. Macam-Macam Haji

Ibadah haji merupakan rukun islam yang mempunyai dimensi yang kaya serta beragam. Pelaksanaan haji tidak hanya mencakup satu bentuk saja melainkan beberapa bentuk, diantaranya yaitu :

1) Haji *ifrad* (Menyendiri)

Haji *ifrad* yaitu apabila orang muslim menjalankan haji serta umrah secara mandiri dengan memprioritaskan terlebih dahulu ibadah haji. Dengan kata lain saat jamaah haji menggunakan pakaian ihram di miqatnya untuk berniat

⁴¹ Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan 2006), 78

⁴² Sarwat Ahmad, *Haji dan Umrah Ensiklopedia Fikih Indonesia Jilid 6* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 38

menunaikan ibadah haji. Setelah ibadah haji usai dilaksanakan seseorang tersebut kembali mengenakan ihramnya untuk menjalankan ibadah umrahnya.

2) Haji *Tamattu'* (Bersenang-senang)

Haji *Tamattu'* yaitu apabila seseorang yang menjalankan ibadah haji dan umrah di bulan haji yang sama dengan mendahulukan ibadah umrah. Artinya ketika seseorang tersebut mengenakan pakaian ihram di miqat-nya niatnya hanya untuk melaksanakan ibadah umrah. Jika ibadah umrahnya selesai, maka seseorang tersebut dapat mengenakan ihram kembali untuk melaksanakan haji. *Tamattu'* berarti menjalankan ibadah umrah dan haji di dalam bulan dan tahun yang sama, tanpa menunggu pulang terlebih dahulu ke negeri asal.⁴³

3) Haji *Qiran* (Menggabungkan)

"*Qiran*" memiliki arti bersamaan yang mengindikasikan bahwa seseorang yang melakukan ibadah haji serta umrah secara bersamaan dengan sekali niat guna melaksanakan dua ibadah namun diwajibkan membayar denda (dam). Ibadah haji disebut *qiran* ketika seseorang melakukan ibadah haji dan umrah menyekaliguskan berihram guna menjalankan ibadah haji serta

⁴³ Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara), 29.

ibadah umrah. Haji *qiran* dilaksanakan dengan memakai pakaian ihram sejak miqat makkani dan melakukan semua rukun serta kewajiban haji hingga selesai, walaupun kemungkinan memerlukan waktu yang cukup lama.⁴⁴

d. Rukun Haji

Rukun haji merupakan serangkaian tindakan yang harus dilakukan dalam pelaksanaan ibadah haji, yang tidak dapat digantikan dengan tindakan lainnya bahkan jika harus diganti maka dengan cara membayar dam atau denda. Berikut rukun dalam pelaksanaan ibadah haji.⁴⁵

1) *Ihram*

Ihram secara etimologi yaitu mahramkan berasal dari kata *ahrama, yahrimu, ihraman*, dalam kitab *Syarh' Umdah ahrama* berarti (masuk dalam pengharaman). Sedangkan secara terminologi yaitu niat untuk menjalankan ibadah haji dan umrah dengan mengenakan pakaian khusus (ihram) yang terdiri dari dua lembar kain putih yang tidak dijahit (khusus laki-laki) sedangkan

⁴⁴ Zuhdy Halimi, *Sejarah Haji & Manasik* (UIN: Maliki Pres, 2015), 25.

⁴⁵ Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta, *Petunjuk Praktis Manasik Haji* (Jakarta: 1415-1995 M).

bagi perempuan pakian ihramnya adalah menutup seluruh tubuh kecuali wajah dan telapak tangan.⁴⁶



⁴⁶ Ahmad Muslih, *Aktualisasi Syari'at Islam Secara Komprehensif Dalam Peradaban Manusia*, (Bengkulu: Katalog Dalam Terbitan (KTD), 2006), 66-68.

2) *Wukuf*

Wukuf yaitu tinggal di Arafah sejak saat matahari terbenam. Maksudnya adalah hadir di Arafah pada waktunya yakni mulai dari saat tergelincirnya matahari pada tanggal 9 bulan haji hingga terbitnya fajar pada tanggal 10 bulan haji. Dengan kata lain, orang yang sedang melaksanakan ibadah haji wajib berada di Arafah pada waktu tersebut.

3) *Thawaf*

Thawaf yaitu rukun ibadah haji yang dilakukan dengan cara berputar mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh putaran yang dimulai dari Hajar Aswad dan diakhiri di Hajar Aswad juga dengan menjadikan bagian kanan tubuh menghadap kearah Ka'bah. Berikut macam-macam thawaf dalam pelaksanaan ibadah haji :⁴⁷

a) *Thawaf Qudum* (*Thawaf* yang dilakukan sebagai bentuk penghormatan ketika jamaah haji atau umrah baru tiba di Makkah).

b) *Thawaf Ifadah* (*Thawaf* salah satu rukun haji).

c) *Thawaf Wada'* (*Thawaf* perpisahan sebelum meninggalkan Makkah)

⁴⁷ Rasjid Sulaiman , *Fiqih Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2010), 255

d) *Thawaf Tathawwu'* (*Thawaf* sunnah yang dapat dilakukan kapan saja, bahkan diwaktu terlarang untuk shalat)

e) *Thawaf Nazar* (*Thawaf* yang dinazarkan)

4) *Sa'i*

Sa'i yaitu berlari-lari kecil sebanyak tujuh kali dari bukit safa ke bukit marwah, yang dimulai dari bukit safa dan berakhir di bukit marwah. Seseorang dianggap batal melakukan sa'i jika dengan sengaja melakukan lari-lari kecil lebih dari tujuh kali, tetapi tindakan tersebut tidak dianggap batal jika dilakukan secara tidak sengaja. Namun apabila terdapat keraguan terkait jumlahnya, sa'i tetap dianggap sah dan tidak ada kewajiban tertentu yang harus dilakukan.⁴⁸

5) *Tahalul*

Tahalul adalah menggunting atau mencukur rambut, sekurang-kurangnya tiga helai rambut. Menurut pandangan islamiyah, bagi seseorang yang menyelesaikan sa'i dalam haji *tamattu'* disarankan untuk memotong rambutnya tetapi tidak diperbolehkan mencukurnya. Jika telah memotong rambut, maka

⁴⁸ Niharul Riqqi Makruf, *Trust Masyarakat Memilih Penyelenggaraan Biro Perjalanan*. (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2018)

hal-hal yang sebelumnya diharamkan selama berada dalam keadaan ihram menjadi halal kembali.⁴⁹

6) Tertib

Menertibkan semua rukun-rukun haji dari awal hingga akhir tanpa meninggalkan satupun rukun haji yang ada.

e. Wajib Haji

Wajib haji adalah amalan-amalan yang dikerjakan dalam melaksanakan ibadah haji. Apabila wajib haji tidak dikerjakan, maka hajinya tidak batal tapi harus diganti dengan membayar dam atau denda. Berikut wajib haji meliputi beberapa kegiatan, yaitu:⁵⁰

- a. Menjalankan ihram sesuai dengan miqat yang telah ditentukan.
- b. Bermalam di Muzdalifah sesudah tengah malam.
- c. Melempar jumrah 'aqobah pada hari raya Idul Adha.
- d. Melempar ketiga jumrah pada hari Tasyrik (tanggal 11,12, 13 Dzulhijjah) setelah matahari condong ke Barat. Bermalam (mabit) di Mina selama dua atau tiga malam pada hari Tasyrik.
- e. Melakukan thawaf wada' (thawaf perpisahan bagi mereka yang meninggalkan Mekkah).

⁴⁹ Thohir Luth, *Syariat Islam Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 18

⁵⁰ Tim Ar-Rahman, *Rangkuman Pegetahuan Islam Lengkap untuk Pelajar dan Umum*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2014), 129

f. Syarat Wajib Haji

Menurut al-Sayyid Sabiq dalam buku Supiana dan Karman dijelaskan bahwa setiap orang muslim diwajibkan pada dirinya untuk memenuhi syarat-syarat haji sebagai berikut:⁵¹

1) Beragama islam

Hal pertama yang harus dipenuhi dan diwajibkan dalam menjalankan haji yakni islam dalam artian Apabila ada seseorang non muslim melaksanakan haji maka haji tersebut dianggap tidak sah karena syarat sahnya haji adalah beragama islam.

2) Berakal

Berakal dalam hal ini seseorang yang sehat secara jasmani dan rohani, sehingga bagi seseorang yang mengalami gangguan jiwa tidak diwajibkan melaksanakan ibadah haji karena mereka tidak dapat membedakan antara yang benar dan yang salah, atau yang diperbolehkan dan yang dilarang dalam kehidupan sehari-hari.

3) Merdeka

Merdeka adalah menghapuskan kewajiban bagi seseorang yang masih menjadi hamba sahaya atau budak. Sehingga haji tidak diwajibkan bagi seorang hamba sahaya karena ia tidak mempunyai harta. Bahkan, dirinya saja milik tuannya.

⁵¹ Supiana dan Karman, *Materi Pendidikan Islam*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 99

4) Baligh

Bagi seseorang yang belum baligh atau belum dewasa tidak diwajibkan melaksanakan haji karena mereka belum dapat dikategorikan mukallaf.

5) Memiliki Kemampuan

Mampu dalam artian seseorang tersebut mampu secara jasmani dan rohani, atau secara sederhana seseorang tersebut mempunyai cukup bekal untuk pergi dan pulang dari Mekkah.

4. Tinjauan Umum Tentang Dana Setoran

a. Pengertian Dana Setoran

Dana merujuk pada kumpulan uang atau aset finansial yang diatur atau dialokasikan untuk tujuan tertentu. Ini bisa mencakup uang tunai, investasi, atau aset lainnya. Dana dapat dikelola oleh individu, perusahaan, lembaga keuangan, atau pemerintah, dan digunakan untuk berbagai keperluan, seperti investasi, pengeluaran operasional, atau tujuan amal.

Setoran adalah tindakan menempatkan dana atau aset ke dalam rekening atau entitas tertentu. Setoran dapat bersumber dari berbagai sumber, seperti pemilik perusahaan, investor eksternal, atau pinjaman. Ini merupakan kontribusi keuangan yang diberikan untuk memulai atau mendukung suatu kegiatan atau proyek. Setoran dapat dilakukan dalam

bentuk uang tunai, transfer elektronik, atau aset lainnya, tergantung pada konteksnya.

Jadi, ketika berbicara tentang dana setoran, hal ini mencakup proses menempatkan sejumlah uang atau aset ke dalam entitas atau rekening untuk menciptakan dana yang akan digunakan sesuai dengan tujuan tertentu.

b. Macam-Macam Dana Setoran

Berikut macam-macam dana setoran yang umum dijumpai di kalangan masyarakat, diantaranya :

1) Dana Setoran Modal

Merupakan dana yang diserahkan oleh pemegang saham kepada perusahaan guna menambah modal perusahaan yang berfungsi menambah jumlah modal sendiri perusahaan.⁵²

2) Dana Setoran Tabungan

Merupakan dana yang disetorkan nasabah bank ke dalam rekening tabungan miliknya. Dana setoran tabungan berasal dari sebagian pendapatan/uang nasabah. Dana setoran tabungan berfungsi untuk menyimpan uang dengan aman serta mendapatkan bunga tabungan.⁵³

⁵² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2014),

⁵³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2020 tentang Bank Umum

3) Dana Setoran Asuransi

Merupakan premi asuransi yang disetorkan pemegang polis asuransi ke perusahaan asuransi. Dana setoran asuransi berasal dari sebagian pendapatan pemegang polis yang berfungsi untuk mendapatkan perlindungan risiko dan manfaat investasi.⁵⁴

4) Dana Setoran Haji

Merupakan sejumlah dana yang disetorkan umat muslim ke rekening tabungan haji mereka di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPSBPIH). Dana setoran haji berasal dari tabungan calon jamaah haji yang memenuhi syarat untuk menunaikan ibadah haji. Dana setoran haji memiliki fungsi untuk membiayai pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci.⁵⁵

Dana setoran haji ini dikelola oleh Bank penerima setoran biaya penyelenggara ibadah haji yang dipilih dari pemerintah. Calon jamaah haji wajib mendaftarkan diri untuk kemudian membayar setoran awal dan kemudian dilanjutkan dengan menabung secara rutin di rekening haji masing-masing. Dana yang terkumpul akan digunakan untuk membiayai seluruh keperluan ibadah haji calon jamaah.

⁵⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian

⁵⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode Penelitian pada umumnya adalah strategi Ilmiah yang digunakan guna mengumpulkan informasi dengan manfaat dan tujuan tertentu.⁵⁶ Didalam menyusun karya Ilmiah penggunaan metode menjadi hal yang sangat penting, tidak hanya untuk memudahkan proses penelitian bukan hanya merupakan suatu upaya, tetapi juga merupakan metode yang efisien dan cerdas untuk mencapai hasil penelitian yang terbaik. Selain itu penelitian berfungsi sebagai instrument ilmiah untuk kemajuan dalam bidang teknologi dan ilmu pengetahuan, oelh karena itu pemilihan metode penelitian harus disesuaikan dengan ilmu yang menjadi landasannya. Berdasarkan hal tersebut peneliti menggunakan metode yang meliputi:

B. Jenis Penelitian dan Metode Pendekatan

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris (*Empirical Law Research*) yaitu penelitian yang melibatkan observasi langsung terhadap obyek atau fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat. Tujuannya adalah untuk menggali dan menemukan fakta-fakta serta data yang relevan. Pendekatan empiris juga berfungsi sebagai kerangka

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016),

kerja untuk menguji dan membuktikan kebenaran. Pendekatan ini bertujuan untuk menghimpun informasi secara faktual dan mendetail, serta menggambarkan dengan akurat keadaan yang sebenarnya di lingkungan masyarakat.⁵⁷

Metode pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini yakni pendekatan Sosiologi Hukum (*Sociology Of Law*) adalah pendekatan yang bertujuan untuk mempelajari hukum dalam konteks sosial. Tujuannya yaitu untuk menghubungkan, menguji, menjelaskan serta mengkritik cara kerja hukum formal di dalam masyarakat.⁵⁸ Dengan kata lain pendekatan ini adalah objek kajian mengenai perilaku masyarakat dalam kehidupan sehari-hari seperti sikap, tindakan yang berkaitan dengan topik penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian akan dilakukan. Tujuannya untuk mempermudah atau memperjelas tempat yang menjadi lokasi penelitian. Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Cabang PT. Berkah Zamzam Wisata Pandaan Pasuruan.

D. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merujuk pada suatu objek, fenomena, atau tempat yang menjadi sumber data untuk mendapatkan variabel penelitian. Posisi

⁵⁷ Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), 43

⁵⁸ Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), 68.

subyek penelitian dianggap sebagai elemen utama yang dipertanyakan. Pengamatan data, baik yang dilakukan secara langsung di lapangan maupun data tertulis, dilakukan secara berkesinambungan oleh peneliti selama tahap penelitian dan analisis data. Tujuannya adalah untuk mencapai konsistensi dalam hasil data terkait pandangan, opini, atau pemikiran terhadap fokus permasalahan, sehingga data yang terkumpul memiliki tingkat kevalidan yang tinggi. Penelitian ini terdapat dua sumber bahan hukum, yakni:

- 1) Sumber Data Primer adalah informasi atau data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya misalnya melalui wawancara dan observasi dengan pihak terkait⁵⁹. Dalam hal ini data primernya meliputi :
 - a. Bapak Fathur Rozi selaku ketua cabang PT. Berkah Zamzam Wisata.
 - b. Umik Ica selaku penanggungjawab satu cabang PT. Berkah Zamzam Wisata.
 - c. Bapak Samuji selaku penanggungjawab dua cabang PT. Berkah Zamzam Wisata.
 - d. Bapak Juki, Bapak Yusron dan Bapak Jasim selaku jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata.
- 2) Sumber Data Sekunder merupakan sumber informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, melainkan melalui media lain, baik

⁵⁹ Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), 118.

itu lisan maupun tertulis. seperti buku jurnal, dokumen, peraturan perundang-undang, dan lainnya.⁶⁰ Dalam hal ini data sekundernya meliputi :

1. Undang-undang perlindungan konsumen No. 8 Tahun 1999.
2. Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
3. Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

- 1) Observasi

Observasi yakni apa yang peneliti lihat dan rasakan dilapangan akan dituangkan kedalam bentuk tulisan. Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data secara langsung guna memperoleh data yang baik, utuh dan akurat.

- 2) Wawancara

Wawancara didalam konteks ini merujuk pada interaksi Tanya jawab antara pewawancara dan responden untuk mendapatkan keterangan atau pendapat terkait aspek yang menjadi focus penelitian yang sedang dijalankan oleh peneliti.

⁶⁰Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), 119.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono, Hasil pengumpulan data dari wawancara dan observasi akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila didukung dengan dokumentasi. Di dalam dokumentasi ini berisi foto-foto atau gambar dan arsip mengenai rangkaian kegiatan yang dilakukan peneliti saat berada di lapangan.

Teknik ini merupakan salah satu teknik yang digunakan para ilmuwan untuk mengumpulkan informasi sebagai bukti dan menyelidiki data dari informasi tersebut. Dalam penelitian ini jenis dokumentasi yang digunakan sebagai sumber informasi adalah gambar atau foto.

F. Analisis Data

Analisis data adalah proses dalam penelitian yang melibatkan evaluasi terhadap hasil pengolahan data. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan tentang subjek dan objek penelitian berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Peneliti menerapkan teknik analisis deskriptif dengan tujuan data yang terkumpul dari observasi, wawancara dan dokumentasi diinterpretasikan guna menghasilkan pembahasan yang sesuai dengan data yang diperoleh.

G. Keabsahan Data

Teknik yang akan digunakan peneliti dalam melakukan keabsahan data yaitu teknik triangulasi sumber digunakan untuk memastikan keabsahan data.

Triangulasi sumber merupakan metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber informasi yang ada.⁶¹ Dalam triangulasi sumber data, peneliti mencari kebenaran suatu informasi dengan menggunakan berbagai metode dan sumber perolehan data.

Selain wawancara dan dokumentasi, peneliti dapat melakukan studi kepustakaan dengan mengakses buku-buku, jurnal ilmiah, peraturan-peraturan, hasil penelitian berupa skripsi, situs web yang membahas masalah objek penelitian, dan sumber-sumber lain yang relevan. Setiap metode tersebut akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, sehingga memberikan sudut pandang yang beragam terkait fenomena yang sedang diteliti.

H. Tahap-tahap Penelitian

Beberapa langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian adalah:

1) Tahap pralapangan

Tahap yang dilakukan pada tahap pralapangan :

a) Menyusun rencana penelitian

Pada tahap ini penelitian perlu memiliki pemahaman yang mendalam terhadap semua metode dan teknik penelitian, yang kemudian diorganisasikan ke dalam tahapan-tahapan penelitian. Kualitas suatu penelitian dinilai berdasarkan sejauh mana pemahaman

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 125.

yang tepat dan penyusunan teori yang cermat dalam rangka pelaksanaan penelitian.

- b) Membuat rangkuman pertanyaan atau daftar pertanyaan yang terkait dengan aspek-aspek yang menjadi objek penelitian.
 - c) Menentukan narasumber untuk diwawancarai.
- 2) Tahap kegiatan lapangan
- a) Memahami tujuan dan latar belakang dari objek penelitian.
 - b) Mengumpulkan data melalui dokumentasi, wawancara dan studi kepustakaan.
 - c) menganalisa data sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- 3) Tahap akhir penelitian
- a) Menyusun dan menempatkan data yang telah dikumpulkan.
 - b) Menarik kesimpulan.
 - c) Memberikan kritik dan saran.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT. Berkah Zamzam Wisata

Secara historis, PT Berkah Zamzam Wisata merupakan travel perjalanan yang berfokus pada perjalanan haji dan umrah yang berdiri pada tahun 2016. PT Berkah Zamzam Wisata resmi terdaftar di Kementerian Agama RI berdasarkan SK Mentri Nomor U. 77 Tahun 2022 (Nomor U.79 Tahun 2021),⁶² PT Berkah Zamzam Wisata sendiri beralamat di Jalan Diponegoro Nomor 85 Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur.

PT Berkah Zamzam Wisata merupakan biro perjalanan yang menyediakan paket perjalanan ibadah umrah dan haji yang lengkap mulai dari pendaftaran, administrasi dokumen, akomodasi, transportasi, hingga pendampingan selama perjalanan. PT Berkah Zamzam Wisata menawarkan berbagai pilihan paket perjalanan umrah dan haji dengan harga yang terjangkau dan dapat menyesuaikan dengan anggaran para jamaah. Selain itu, perusahaan ini juga menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan para jamaah selama perjalanan.

⁶² "PT. Berkah Zamzam Wisata", Sisko Patuh, Diakses April, 10 2024 <https://simpu.kemenag.go.id/home/detail/1418>

Selain itu PT Berkah Zamzam Wisata juga memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik serta memuaskan bagi para jamaah yang ingin menjalankan ibadah umrah dan haji. Perusahaan ini juga telah mendapat pengakuan sebagai travel haji dan umrah yang terpercaya dan berpengalaman oleh pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama.⁶³

2. Visi dan Misi PT. Berkah Zamzam Wisata

Visi dan Misi PT. Berkah Zamzam Wisata adalah sebagai berikut:

a. Visi:

Menjadi biro perjalanan haji dan umrah yang terdepan dan amanah dalam pelayanan dan fasilitas

b. Misi :

- 1) Memberikan pelayanan religi terbaik bagi jamaah haji dan umrah dengan demikian menjadi sahabat perjalan ibadah para jamaah.
- 2) Menjadi mitra bisnis dan pelayanan terpercaya bagi jamaah.
- 3) Menyediakan komitmen yang tinggi terhadap kenyamanan dan kepuasan seluruh jamaah.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi memegang peran penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Dalam dunia bisnis struktur organisasi berfungsi untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan berbagai kegiatan agar tidak saling bertentang. Organisasi merupakan susunan aturan yang mengatur berbagai

⁶³ “PT. Berkah Zamzam Wisata” Diakses April 29, 2024 <https://berkahzamzam.com/about-us/>

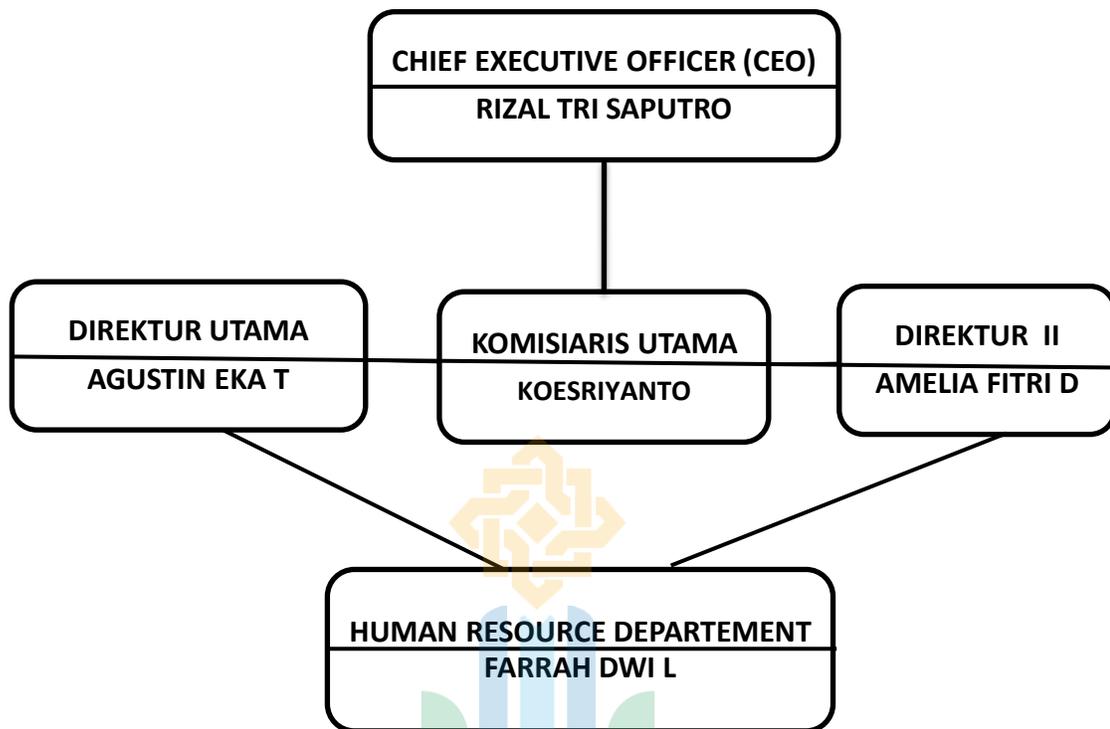
bagai, sehingga membentuk suatu kesatuan yang teratur. Adapun struktur organisasi PT. Berkah Zamzam Wisata adalah sebagai berikut:

a. Struktur Kepengurusan PT Berkah Zamzam Wisata

Untuk menjalankan tugas administratif di suatu perusahaan, pentingnya memiliki struktur organisai yang jelas. Oleh karena itu setiap perusahaan kecil maupun besar perlu memiliki jajaran struktur organisasi, termasuk PT. Berkah Zamzam Wisata. Berikut ini merupakan struktur yang ada di kantor PT. Berkah Zamzam Wisata:⁶⁴



⁶⁴ “PT. Berkah Zamzam Wisata” Diakses April 29, 2024 <https://berkahzamzam.com/about-us/>



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Berkah Zamzam Wisata

b. Tugas dan Tanggung Jawab

Keorganisasian PT. Berkah Zamzam Wisata mempunyai kegiatan seperti melayani jamaah, memberikan pembinaan pada jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata baik sesudah dan sebelum pelaksanaan ibadah umrah ataupun haji. Dalam pelaksanaan kegiatan tersebut PT. Berkah Zamzam Wisata melakukan pembagian tugas dan tanggung jawab bagi pengurus PT. Berkah Zamzam Wisata, seperti sebagai berikut :⁶⁵

⁶⁵ “7 Tugas CEO, Direktur” Alpha JWC Ventures, Diakses Mei 10, 2024 <https://www.alphajwc.com/id/tugas-ceo/>

- 1) Tugas dan Tanggung Jawab Chief Executive Officer (Ceo)
 - a) Menetapkan visi, misi dan tujuan perusahaan
 - b) Mewakili perusahaan dalam berbagai forum dan menjalin hubungan baik dengan pelanggan maupun mitra bisnis.
 - c) Memantau kinerja perusahaan secara keseluruhan.
- 2) Tugas dan Tanggung Jawab Komiriasris Utama
 - a) Memberikan arahan dan pengawasan pada manajemen eksekutif, termasuk CEO.
 - b) Mengawasi kepatuhan perusahaan terhadap peraturan dan kebijakan yang berlaku.
 - c) Berperan dalam pengambilan keputusan strategis dan kebijakan perusahaan.
- 3) Tugas dan Tanggungjawab Direktur Utama
 - a) bertanggungjawab langsung terhadap operasional harian perusahaan.
 - b) Memimpin tim eksekutif dalam menerjemahkan strategi menjadi tindakan konkret.
 - c) Menjalankan keputusan yang dibuat oleh CEO dan komite eksekutif.
- 4) Tugas dan Tanggung Jawab Direktur II
 - a) Memiliki tanggung jawab atas kinerja dan hasil dari area kerjanya.

- b) Memiliki tanggung jawab fungsional atau departemen tertentu.
 - c) Berkolaborasi dengan tim eksekutif lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan.
- 5) Tugas dan Tanggung Jawab Human Resource Departement
- a) Mengelola informasi dan data karyawan.
 - b) Mengurus administrasi penggajian, serta aspek kesejahteraan dan keamanan kerja.
 - c) Memantau dan mengevaluasi kinerja karyawan dan memberikan umpan balik.⁶⁶

4. Produk dan Fasilitas PT. Berkah Zamzam Wisata

a. Produk-produk yang ditawarkan PT. Berkah Zamzam Wisata

PT. Berkah Zamzam Wisata menawarkan berbagai produk perjalanan umrah dengan opsi waktu keberangkatan dan harga yang bervariasi dalam setiap paket perjalanannya. Namun dalam hal ini harga produk yang ditawarkan PT. Berkah Zamzam Wisata bisa berubah sesuai kebijakan perusahaan.

Setiap perusahaan selalu berupaya memberikan program terbaik kepada para jamaahnya agar merasa puas dengan produk-produk yang

⁶⁶ “6 Tugas dan Tanggungjawab HRD” Run System, Diakses Mei 10, 2024 <https://runsystem.id/id/blog/tugas-hrd-adalah/>

ditawarkan. Berikut adalah produk-produk PT. Berkah Zamzam Wisata, yaitu :⁶⁷

- 1) Paket Umrah+Mesir 12 Hari Rp. 45.900.000
Madinah : Hotel Setaraf Bintang 5
Mekkah : Hotel Setaraf Bintang 5
- 2) Paket Umrah Reguler+Free Thoif No Transit 14 Hari
Setaraf Bintang 3 : Rp. 33.900.000
Setaraf Bintang 4 : Rp. 38.900.000
Setaraf Bintang 5 : Rp.45.900.000
- 3) Paket Premium Bintang 5 Umrah+Turkey Winter Season Rp. 45.900.000
Madinah : Hotel Setaraf Bintang 5
Mekkah : Hotel Setaraf Bintang 5
- 4) Paket Umrah Program 16 Hari Rp. 34.000.000
Madinah : Setaraf Bintang 3
Mekkah : Setaraf Bintang 3
- 5) Paket Umrah Program 16 Hari 3 Free 1 Rp. 29.900.0000
Madinah : Setaraf Bintang 3
Mekkah : Setaraf Bintang 3
- 6) Paket Umrah Program 16 Hari Rp. 22.900.000
Madinah : Setaraf Bintang 3

⁶⁷ “PT. Berkah Zamzam Wisata” Diakses April 29, 2024 <https://berkahzamzam.com/about-us/>

Mekkah : Setaraf Bintang 3

7) Paket Umrah Program 9 Hari Free Paspor Rp. 20.900.000

Madinah : Setaraf Bintang 3

Mekkah : Setaraf Bintang 3.⁶⁸

b. Fasilitas PT. Berkah Zamzam Wisata

Dalam setiap perusahaan fasilitas diperlukan sebagai sarana bagi para calon jamaah, oleh karena itu PT. Berkah Zamzam Wisata menawarkan beragam fasilitas yang akan menjadi fasilitas bagi para calon jamaah umrah, diantara yaitu :

- 1) Perlengkapan umrah
- 2) Manasik
- 3) PCR Saudi dan asuransi
- 4) Handling Indonesia dan Saudi Arabia
- 5) Tiket pesawat (PP) sesuai maskapai
- 6) Visa umrah dari kedutaan Saudi Arabia
- 7) Akomodasi selama di Saudi Arabia
- 8) Hotel setaraf sesuai paket
- 9) Ziarah atau City Tour
- 10) Makan 3kali sehari
- 11) Air Zamzam setiap jamaah
- 12) Tour Leader (pembimbing) dan Muthowif selama umrah.⁶⁹

⁶⁸ “PT. Berkah Zamzam Wisata” Diakses April 29, 2024 <https://berkahzamzam.com/about-us/>

c. **Perlengkapan Umrah Dari Kantor PT. Berkah Zamzam Wisata**

PT. Berkah Zamzam Wisata juga menawarkan berbagai fasilitas untuk mendukung keperluan para calon jamaah umrah setiap jamaah akan diberikan fasilitas sebagai tanda identitas bahwa mereka merupakan jamaah dari PT. Berkah Zamzam Wisata. Perlengkapan yang disediakan untuk calon jamaah yaitu : “Satu Koper yakni koper bagasi, tas jinjing cabin, tas pasport, syal, bantal leher, kain seragam batik buku panduan umrah. Bagi laki-laki yaitu kopya, kain ihram, sedangkan bagi perempuan yaitu hijab, mukena dan abaya hitam berlogokan PT. Berkah Zamzam Wisata”.⁷⁰

B. Penyajian Data dan Analisa

a. Bentuk Penyalahgunaan Perjanjian Pemberangkatan Jamaah Umrah/Haji Di PT. Berkah Zamzam Wisata

Sebelum adanya suatu perjanjian antara pihak Cabang PT. Berkah Zamzam Wisata dengan jamaah umroh. Dalam hal ini telah terjadi kesepakatan antara Cabang PT. Berkah Zamzam Wisata dan calon jamaah, dimana calon jamaah menerima penawaran yang diajukan setelah itu melakukan pembayaran uang muka (*Down Payment*). Dengan demikian, telah terpenuhi unsur pertama dalam syarat sahnya suatu perjanjian antara kedua belah pihak. Seperti yang disampaikan oleh

⁶⁹ PT. Berkah Zamzam Wisata, “Brosur Umrah PT. Berkah Zamzam Wisata”, 15 April 2024

⁷⁰ PT. Berkah Zamzam Wisata, “Brosur Umrah PT. Berkah Zamzam Wisata”, 15 April 2024

Bapak Fathur Rozi selaku ketua cabang PT. Berkah Zamzam Wisata bahwa :⁷¹

“Sebelum jamaah umrah atau haji melakukan pembayaran, calon jamaah telah menerima beberapa penawaran paket umrah yang tercantum dalam brosur. Calon jamaah akan diberi tahu fasilitas serta perlengkapan umrah yang akan disediakan dari PT. Berkah Zamzam Wisata. Selanjutnya, calon jamaah melakukan pembayaran uang muka atau langsung membayar ditempat”.

Dari penjelasan diatas bahwa pihak cabang PT. Berkah Zamzam Wisata dan calon jamaah dalam pelaksanaan ibadah umrah berdasarkan pada sebuah perjanjian yang menjadi kewajiban dari pihak PT. Berkah Zamzam Wisata. Kewajiban penyelenggaraan ibadah umrah oleh PT. Berkah Zamzam Wisata kepada jamaahnya mulai sebelumnya berangkat hingga tiba kembali ketanah air.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Samuji selaku penanggungjawab cabang PT. Berkah Zamzam Wisata memberikan hak dan kewajiban yang diterima jamaahnya :⁷²

“Jadi setelah calon jamaah secara resmi untuk ibadah umrah dengan PT. Berkah Zamzam Wisata, PT. Berkah Zamzam Wisata, langsung memberikan hak-haknya yang wajib diterima bagi para jamaahnya sesuai dengan yang tertera di brosur PT. Berkah Zamzam Wisata contohnya fasilitas yang diterima sesuai paket yang dipilih oleh para jamaah sendiri”

⁷¹ Fathur Rozi, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 Desember 2023

⁷² Samuji, diwawancara oleh penulis, Wawancara, Pasuruan, 20 Mei 2024

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Samuji beliau mengatakan bahwa ada kendala dalam pemberangkatan jamaah umrah yakni :⁷³

Namun hal ini dibantah dengan Umik Ica beliau mengatakan bahwa :

“Calon jama'ah membayar 20 persen dari harga paket, setelah itu pihak bank akan mencairkan dana yang 80 persennya ke pihak zamzam pusat”

Dari penjelasan wawancara di atas PT. Berkah Zamzam Wisata telah melakukan wanprestasi hal ini diperlukan peraturan pemerintah yang berkomitmen untuk mengatur, memantau dan mengatur pengaturan perjalanan umrah dan haji dengan demikian mampu memberikan ketenangan serta kenyamanan untuk konsumen yang menggunakan layanan biro perjalanan haji dan umrah tersebut di kemudian hari. Dalam hal ini diatur pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Pasal 13 Nomor 8 Tahun 2018 menerangkan bahwa PPIU wajib menyediakan pelayanan diantaranya:

- 1) Bimbingan Ibadah Umrah
- 2) Transportasi Jamaah
- 3) Konsumsi serta Akomodasi
- 4) Kesehatan bagi Jamaah

⁷³ Samuji, diwawancara oleh penulis, Wawancara, Pasuruan, 20 Mei 2024.

- 5) Perlindungan Terhadap Petugas dan Jamaah
- 6) Dokumentasi Umrah dan Administrasi.⁷⁴

Sesuai dengan aturan PMA Republik Indonesia Pasal 13 Nomo 8 Tahun 2018 serta berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fathur Rozi selaku ketua cabang PT. Berkah Zamzam Wisata guna memenuhi syarat wajib menyediakan pelayanan jamaah :⁷⁵

- 1) PT. Berkah Zamzam memberikan panduan lengkap mengenai arahan pada upacara dan perjalanan umrah. PT. Berkah Zamzam juga menunjuk pemandu yang berpengalaman di bidang haji dan umroh. Arahan manasik diadakan sebagai hipotesa dan praktek dalam 2 kali pertemuan. PT. Berkah Zamzam juga memberikan arahan selama tamasya dan di Arab Saudi.
- 2) Dalam pelayanan transportasi jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata menyediakan tiket pesawat untuk pulang pergi (PP) sesuai dengan paket serta jadwal keberangkatan yang telah dipilih oleh jamaah, serta menyediakan layanan transportasi berupa bus berAC yang nyaman untuk para jamaah.
- 3) Dalam pelayanan akomodasi PT. Berkah Zamzam Wisata menempatkan jamaah di hotel berbintang sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah. Setiap kamar diisi maksmila empat orang.

⁷⁴ Pasal 13 Nomor 8 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Tahun 2018.

⁷⁵ Ica, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 Desember 2023

- 4) Dalam hal pelayanan kesehatan PT. Berkah Zamzam Wisata memberikan arahan dan bimbingan kepada jamaah untuk melakukan vaksinasi meningitis sebelum keberangkatan. Dengan biaya vaksinasi menjadi tanggungjawab setiap jamaah secara individu.
- 5) Dalam hal pelayanan perlindungan jamaah dan petugas PT. Berkah Zamzam Wisata melalui kesehatan, kecelakaan dan asuransi jiwa. PT. Berkah Zamzam Wisata juga bertanggung jawab merawat jamaah yang kehilangan arsip selama perjalanan serta orang-orang yang terisolasi atau tersesat. Setiap rombongan jamaah umrah dilengkapi dengan Visit Chief atau Muthowif yang dipercaya untuk menemani jamaah tersebut. Selain itu, untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, PT. Berkah Zamzam juga memberikan kartu bukti yang dapat dikenali kepada para penjelajah.
- 6) PT. Berkah Zamzam Wisata mengurus administrasi dan dokumen yang terkait dengan perjalanan umrah, termasuk visa untuk jamaah. PT. Berkah Zamzam Wisata juga bertanggungjawab dalam mengurus dokumen-dokumen lain yang diperlukan, terutama jika jamaah sakit, hilang ataupun meninggal.

Berdasarkan wawancara Bapak Samuji selaku penanggungjawab cabang PT. Berkah Zamzam Wisata juga mengungkapkan bahwa:⁷⁶

⁷⁶ Samuji, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Mei 2024.

“Sebelumnya lancar untuk masalah keberangkatan jamaah tidak sampai ditunda-tunda seperti ini, lebih tepatnya awal kegagalan pemberangkatan jamaah haji atau umrah ini terjadi di bulan Maulud tahun kemarin atau 2023.”

Hal ini dibenarkan oleh salah satu jamaah umrah PT. Berkah Zamzam Wisata yakni Bapak Juki selaku calon jamaah umrah beliau mengatakan :⁷⁷

“Memang benar hal ini setau saya baru hal ini terjadi baru tahun kemarin waktu saya daftar umrah, tapi dari tahun-tahun sebelumnya PT. Berkah Zamzam Wisata ini yang saya tau dari tetangga saya memang suka mengundur-undur waktu keberangkatan jamaahnya tapi tidak sampai gagal memberangkat jamaahnya seperti tahun kemarin ketika saya daftar. Selain itu ketika terjadi kasus kemarin yang gagal memberangkatkan puluhan jamaahnya PT. Berkah Zamzam Wisata ini kalau ngasih tau jadwal pengunduran keberangkatan jamaahnya dalam hitungan jam bukan lagi dari jauh-jauh hari memberi tahunya.”

Dari wawancara diatas mengungkapkan bahwa sebelumnya proses keberangkatan jamaah oleh PT. Berkah Zamzam Wisata berjalan lancar tanpa adanya penundaan yang signifikan. Namun, kegagalan dalam pemberangkatan jamaah haji atau umrah terjadi pada bulan Maulud tahun sebelumnya atau pada tahun 2023. PT. Berkah Zamzam Wisata memang terkenal dengan kecenderungan untuk mengundur-undur waktu keberangkatan jamaahnya, namun tidak sampai pada tingkat kegagalan pemberangkatan seperti yang terjadi pada tahun 2023. Selain itu, pemberitahuan mengenai pengunduran jadwal keberangkatan yang

⁷⁷ Juki, diwawancara oleh penulis Pasuruan, 15 Mei 2024.

diberikan dalam hitungan jam sebelum keberangkatan juga menjadi salah satu masalah yang diungkapkan.

Praktik pengunduran waktu keberangkatan yang terjadi secara mendadak dan tidak terjadwal menimbulkan ketidakjelasan, ketidaknyamanan, dan kekecewaan bagi calon jamaah. Hal ini juga dapat merusak reputasi dan kepercayaan terhadap PT. Berkah Zamzam Wisata sebagai agen perjalanan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam manajemen jadwal keberangkatan, komunikasi yang lebih efektif dengan calon jamaah, serta peningkatan kualitas layanan agar kegagalan pemberangkatan seperti yang terjadi pada tahun sebelumnya dapat dihindari di masa depan.

b. Problematika Perlindungan Konsumen Pada Penyalahgunaan Dana Setoran Umrah/Haji Di PT. Berkah Zamzam Wisata

Bisnis biro perjalanan haji dan umrah mengalami pertumbuhan yang menjanjikan di Negara dengan jumlah penduduk islam yang besar seperti Indonesia. Menyadari kenyataan tersebut menjadi peluang biro perjalanan umrah sebagai ladang kebahagiaan bagi para pebisnis. penyedia jasa Wisata melakukan pemasaran dengan harga murah untuk menarik konsumen sehingga banyak masyarakat yang berminat.

Namun akhir-akhir ini tengah gempar di kalangan masyarakat bahwa telah terjadi penyalahgunaan dana setoran haji/umrah. Dalam hal ini problematika perlindungan konsumen pada penyalahgunaan dana

setoran umrah/haji merupakan isu yang serius dan mempengaruhi banyak orang.

Dari hasil wawancara dengan Umik Ica selaku penanggungjawab cabang PT. Berkah Zamzam Wisata mengatakan bahwa :⁷⁸

“Iya seluruh Cabang PT. Berkah Zamzam Wisata yang terletak di seluruh Indonesia tengah mengalami hal serupa yakni kegagalan dalam memberangkatkan jamaahnya, bahkan jika dihitung seluruh kerugian yang di alami hampir sekitar 200 Miliar, 5 Miliar untuk daerah Malang, 1,700 Miliar untuk daerah Pasuruan, dan untuk wilayah Cirebon 2,3 Miliar. Meskipun umur travel zamzam seumur jagung, namun jamaah yang mendaftar sangat banyak”.

Dalam wawancara diatas menunjukkan adanya masalah yang serius dalam manajemen operasional dan keuangan PT. Berkah Zamzam Wisata di seluruh cabangnya. Kegagalan dalam memberangkatkan jamaah tidak hanya mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan, tetapi juga berdampak pada reputasi perusahaan dan kepercayaan calon jamaah. Situasi ini menunjukkan kurangnya pengelolaan risiko dan keberlanjutan bisnis yang efektif dalam perusahaan.

Selain itu dari wawancara dengan Bapak Fathur Rozi selaku ketua cabang PT. Berkah Zamzam Wisata beliau mengatakan bahwa :⁷⁹

”Jika dihitung-hitung PT. Berkah Zamzam Wisata ini selain gagal memberangkatkan calon jamaahnya juga mempunyai hutang di bagian tiket pesawat, bantal leher, dan hotel, kurang lebih sebanyak 250 juta”

⁷⁸ Ica, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 Desember 2023.

⁷⁹ Fathur Rozi, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 Desember 2023

Dari wawancara diatas menunjukkan adanya masalah keuangan yang serius dalam manajemen perusahaan tersebut. Hutang sebesar 250 juta rupiah yang dapat menyebabkan ketidakstabilan keuangan perusahaan dan berpotensi mengganggu kelancaran operasional. Ketika perusahaan memiliki hutang yang besar, hal ini dapat mempengaruhi likuiditas perusahaan, kemampuan untuk membayar karyawan dan pemasok, serta membatasi kemampuan perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya.

Adanya hutang yang terakumulasi dalam berbagai aspek seperti tiket pesawat, bantal leher, dan hutang hotel juga menunjukkan kurangnya pengelolaan keuangan yang baik dalam perusahaan. Manajemen yang tidak efektif dalam mengelola hutang dapat berdampak negatif pada reputasi perusahaan dan kepercayaan calon jamaah umrah. Selain dari wawancara dengan Bapak Jasim selaku calon jamaah umrah beliau mengatakan :⁸⁰

“Para jamaah dikasih 1 koper kabin, 1 tas jinjing kabin, 1 tas pasport. Tapi ketika saya meminta ganti tas jinjing saya dengan kober kabin tapi saya malah disuruh bayar 500ribu oleh pihak agen, dan saya menyanggupi bayar 500ribu, dari 500ribu itu saya mendapatkan koper kabin dan tas pasport yang lebih kecil, namun ada masalah lagi ketika saya sudah bayar, tas jinjing saya malah diambil oleh pihak agen kan seharusnya kalau saya sudah bayar 500ribu untuk bayar koper dan tas pasport, tas jinjing itu juga masih punya saya karena sistemnya saya beli untuk kopernya, ini tidak tas jinjing saya malah diambil dengan dalih ditukar.”

⁸⁰ Jasim, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 16 April 2024

Berdasarkan wawancara diatas jamaah merasa dirugikan karena barang yang sudah dibayarnya justru diambil kembali oleh travel, yang menimbulkan rasa tidak puas dan kekecewaan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Yusron selaku calon jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata mengungkapkan bahwa :⁸¹

"Iya karena kegagalan dalam pemberangkatan umrah, saya dan calon jamaah yang lainnya meminta uang dikembalikan dan para agen menyanggupi dengan janji akan mengembalikan uang tersebut paling lambat di bulan Desember 2023, namun sampai jatuh tempo bulan Desember para agen tersebut tidak mampu mengembalikan uang tersebut akhirnya saya dan tiga calon jamaah umrah membuat surat perjanjian diatas materai dengan para agen tersebut dengan tujuan agar para agen lebih bertanggungjawab".

Wawancara diatas menunjukkan ketidakmampuan para biro perjalanan untuk memenuhi kewajiban pengembalian uang kepada pelanggan, yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan, ketidakpuasan, dan potensi konflik antara pihak-pihak yang terlibat. Tindakan calon jamaah umrah untuk membuat surat perjanjian di atas materai menunjukkan upaya untuk mencari solusi hukum yang mengikat untuk menyelesaikan masalah pengembalian uang. Kejadian tersebut menunjukkan bahwa pentingnya transparansi, integritas, dan kepatuhan terhadap kesepakatan yang dibuat antara agen dan calon jamaah. Kegagalan dalam memenuhi janji pengembalian uang dapat merugikan

⁸¹ Yusron, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 April 2024.

reputasi agen perjalanan dan mempengaruhi hubungan jangka panjang dengan para jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jasim selaku calon Jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata mengungkapkan bahwa :

"Iya saya dan istri saya sudah mendapat ganti rugi dengan diberangkatkan di bulan Desember pertengahan kemarin, saya dipindahkan ke travel lain. Namun karena trauma takut seperti sebelumnya yang gagal berangkat, saya memaksa untuk ketemu secara langsung dengan pihak travel lain tersebut dengan tujuan agar saya dapat memastikan dengan sendiri dan percaya bahwa yang kali ini travelnya beneran amanah atau tidaknya, dan ya Alhamdulillah travel yang kali ini beneran amanah dan nyaman"

Dari wawancara diatas menunjukan bahwa salah satu calon jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata telah menerima ganti rugi dengan diberangkatkan pada pertengahan bulan Desember. Namun calon jamaah merasa trauma dan takut mengalami kegagalan yang sama, sehingga memutuskan untuk bertemu langsung dengan pihak travel atau biro perjalanannya yang baru untuk memastikan keamanan dan keamanan biro perjalanan tersebut.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Juki selaku calon jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata mengatakan bahwa :⁸²

"Kalau saya belum di ganti rugi sampai sekarang. Akhirnya saya minta lagi uang saya, dan pihak travel mengatakan tidak bisa janji kalau uang tersebut bisa segera dikembalikan karena pihak travel sendiri saat ini benar-benar sudah tidak punya aset lagi. Tapi akan diusahakan bulan april 2024 uang itu dikembalikan. Karena pihak

⁸² Yusron, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 April 2024.

agen mengatakan seperti itu saya akhirnya memutuskan memilih umrah dengan travel lain dengan pihak agen yang memilihkan travel, tapi lagi-lagi agen ini ingkar janji saya gagal diberangkat umrah sampai saat ini padahal saya sudah menambah kekurangan uangnya untuk pindah travel".

Wawancara diatas menunjukan bahwa ketidakpastian dan ketidakpuasan yang dialami calon jamaah umrah akibat kegagalan dalam pemberangkatan dan masalah pengembalian uang. Ketidakmampuan cabang PT. Berkah Zamzam Wisata untuk mengembalikan uang karena tidak memiliki aset lagi menimbulkan kekhawatiran calon jamaah dan menimbulkan keraguan terhadap keberlanjutan perusahaan. Kekecewaan juga muncul ketika agen lagi-lagi tidak memenuhi janji pengembalian uang dan kegagalan dalam memberangkatkan calon jamaah padahal sudah pindah travel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Samuji selaku penanggungjawab dua cabang PT. Berkah Zamzam Wisata mengatakan bahwa :⁸³

“Saya pribadi dengan para team saya sekarang tengah mengupayakan ganti rugi agar seluruh jamaah saya dapat pergi ke Baitullah, dengan cara memindahkan satu persatu para calon jamaah ke travel lain dengan perjanjian para jamaah menambah uang sesuai dengan paket yang dipilih para jamaah di travel lain tersebut ”

⁸³ Samuji, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 13 Mei 2024.

Wawancara diatas menunjukkan bahwa tanggung jawab besar yang diemban oleh para agen dalam menangani situasi krisis yang dihadapi oleh PT. Berkah Zamzam Wisata. Upaya yang dilakukan dengan memindahkan para calon jamaah ke travel lain dengan kesepakatan tambahan biaya menunjukkan komitmen untuk memastikan bahwa jamaah tetap dapat melaksanakan ibadah umrah dan kesepakatan tambahan biaya harus dilakukan secara transparan dan sesuai dengan hak-hak konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang adalah dasar hukum utama yang mengatur kewajiban dan hak konsumen serta tanggungjawab penyedia barang/jasa, termasuk dalam hal pembayaran setoran umrah/haji.⁸⁴ Dari pernyataan diatas mengenai perlindungan konsumen PT. Berkah Zamzam Wisata telah melanggar UU tersebut karena tidak ada niatan untuk melindungi konsumen umroh/haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁸⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. Penegakan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Dana Setoran Umrah/Haji Di PT. Berkah Zamzam Wisata

Penegakan hukum terhadap penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata merupakan isu yang penting dalam upaya menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perjalanan ibadah dan perlindungan terhadap hak konsumen. Diperlukan langkah-langkah tegas dan transparan dari pihak berwenang untuk menegakkan keadilan dan menjamin keamanan serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Sebagaimana yang diungkapkan Bapak Yusron selaku calon jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata :⁸⁵

“Saya sebenarnya tidak tau pasti gimana keadaan para jamaah yang sudah tiba di tanah suci saat itu. Tapi yang saya tau dan baca-baca di media sosial katanya ada jamaah nekat minta transfer uang kepada keluarganya di Indonesia untuk bisa pulang tepat waktu, karena dari pihak biro perjalanan tidak mendapatkan tiket pulang ke tanah air”.

Dari wawancara diatas penyelenggara ibadah umrah atau haji termasuk dalam penyelenggara tidak melaksanakan tugas atau kewajiban yang telah diberikan setelah menerima hak seperti menelantarkan jamaah ketika sampai di tanah suci bahkan untuk masalah tiket kepulangan jamaah umrah dari tanah suci saja tidak ada, sehingga dalam hal ini penyelenggara harus mendapatkan sanksi.

⁸⁵ Yusron, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 April 2024.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Juki selaku calon jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata, beliau mengatakan bahwa :⁸⁶

"Kalau saya pribadi tidak pernah melakukan laporan PT. Berkah Zamzam Wisata ke Polres atau lainnya, karena saya tengah menunggu itikad baik dari para agen untuk menyelesaikan masalah ini dengan secepat".

Sedangkan dari wawancara Bapak Jasim selaku calon jamaah umrah PT. Berkah Zamzam Wisata beliau mengungkapkan :⁸⁷

"Sama halnya dengan saya sebelum saya diberangkatkan dengan travel lain, saya yang tidak pernah melaporkan travel tersebut ke Polres atau lainnya, karena saya yakin sudah banyak para calon jamaah lainnya yang sudah laporan ke Polres atau lainnya, karena disini bukan hanya saya saja yang merasa dirugikan oleh PT. Berkah Zamzam Wisata".

Dari wawancara diatas terlihat bahwa calon jamaah haji lebih memilih untuk tidak melaporkan PT. Wisata Zamzam Berkah kepada pihak berwenang seperti kepolisian karena masih menaruh harapan pada itikad baik agen perjalanan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat. Selain itu, ia juga merasa ada kemungkinan calon jamaah lain sudah melaporkan kasus tersebut sehingga ia tidak merasa perlu melaporkannya secara langsung. Hal ini menggambarkan adanya harapan penyelesaian damai dari pihak-pihak yang terlibat dan keyakinan bahwa permasalahan

⁸⁶ Juki, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 April 2024.

⁸⁷ Jasim, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 April 2024.

ini sudah menjadi keprihatinan yang lebih luas, tidak hanya dirasakan oleh satu jamaah saja.

Berdasarkan wawancara dengan Umik Ica selaku penanggungjawab satu cabang PT. Berkah Zamzam Wisata bahwa :⁸⁸

“Hal ini sudah di laporkan ke Polres Kanwil bahkan Ke RI. Saya sendiri tidak menutup kemungkinan bahwa saya juga pernah diberangkatkan umrah travel tersebut, untuk kesalahan travel ini saya tidak tau kesalahan pastinya travel dimana entah dari manajemennya, atau investasi yang dijalankan PT. Berkah Zamzam Wisata tersebut tidak berhasil juga tidak tau”

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Samuji selaku penanggungjawab dua cabang PT. Berkah Zamzam Wisata beliau mengatakan bahwa:⁸⁹

“Iya memang benar kasus ini sudah dilaporkan oleh para jamaah yang dirugikan ke polres, polda, kanwil bahkan RI. Tapi untuk surat izin perusahaan sendiri apakah sudah dicabut atau tidak saya tidak tahu”.

Dari wawancara diatas menunjukkan bahwa masalah penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata telah dilaporkan ke pihak berwenang, seperti Polres Kanwil dan bahkan ke Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. Agen sendiri juga menyatakan ketidakpastiannya terkait kesalahan yang terjadi, apakah berasal dari manajemen perusahaan travel tersebut atau dari kegagalan investasi yang dilakukan oleh PT. Berkah Zamzam Wisata. Hal ini

⁸⁸ Ica, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 Desember 2023.

⁸⁹ Samuji, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 April 2024.

mencerminkan ketidaktahuan agen terhadap akar permasalahan yang lebih dalam dalam perusahaan tersebut. Sedangkan pernyataan kedua mengkonfirmasi ketidaktahuan terkait surat izin perusahaan PT. Berkah Zamzam Wisata telah dicabut atau tidak.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dari hasil data-data yang ditemukan dan didapatkan melalui hasil pengamatan di lapangan, maka penulis mendapatkan temuan-temuan penelitian yaitu :

1. Bentuk Penyalahgunaan Perjanjian Pemberangkatan Jamaah Umrah/Haji di PT. Berkah Zamzam Wisata

Penyalahgunaan menurut Kamus Hukum adalah penggunaan sesuatu tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia penyalahgunaan adalah proses, cara atau perbuatan menyalahgunakan sesuatu atau penyelewengan.

Dengan demikian penyalahgunaan adalah tindakan yang melanggar aturan, norma, atau nilai-nilai yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sesuatu secara tidak benar atau tidak sesuai dengan tujuan semula. Ini mencakup penggunaan yang tidak pantas atau tidak sah dari kekuasaan, sumber daya, atau informasi untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu yang seringkali merugikan orang lain atau masyarakat secara umum.

Perjanjian menurut rumusan pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum perdata di definisikan sebagai suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Sedangkan menurut pendapat Sri Soedewi Masjehoen Sofwan menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seseorang atau lebih. Dalam pasal 1320 KUHP menentukan adanya empat syarat sahnya suatu perjanjian, yakni:

Pertama suatu perjanjian diperlukan adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya. Kedua kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan. Ketiga suatu hal tertentu dan Keempat suatu sebab yang halal.

Dalam konteks ini isi perjanjian yang diajukan oleh jamaah berisikan :

1. Dalam hal ini pihak kedua telah menerima uang daftar umrah cabang pasuruan dari pihak pertama, dengan nominal Rp. 28.000.000 (Dua puluh delapan juta rupiah) pada tanggal 13 februari 2023.
2. Pihak kedua akan mengembalikan uang daftar umrah Rp. 28.000.000 (Dua puluh delapan juta rupiah) tanpa unsur paksaan karena umrah tidak jadi berangkat sampai pada tanggal 30 September 2023.

3. Pihak kedua akan mengembalikan uang daftar umrah paling lambat tanggal 14 Bulan Desember tahun 2023.
4. Apabila pihak kedua tidak menyelesaikan masalah tersebut maka akan dilakukan melalui prosedur.

Dari perjanjian diatas terdapat penyalahgunaan perjanjian yang dilakukan cabang PT. Berkah Zamzam Wisata dengan tidak menepati janjinya kepada jamaah atau konsumen untuk memberangkatkannya ke Tanah suci 6 bulan setelah pembayaran. Cabang PT. Berkah Zamzam Wisata melanggar Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun isi Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ialah “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu
- b. penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Dalam hal ini cabang PT. Berkah Zamzam Wisata tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi. Dalam perjanjiannya, Cabang PT. Berkah Zamzam Wisata akan memberangkatkan jamaah enam bulan setelah pelunasan pembayaran. Namun, pada kenyataannya jamaah tidak juga diberangkatkan sampai pada waktu yang telah disepakati. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jika perusahaan

melanggar hak-hak konsumen ini, konsumen berhak untuk mengajukan keluhan dan menuntut ganti rugi.

2. Problematika Perlindungan Konsumen Pada Penyalahgunaan Dana Setoran Umrah/Haji di PT. Berkah Zamzam Wisata

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata problematika atau problema berasal dari bahasa Inggris yakni “problematic” yang berarti masalah atau persoalan, sementara itu di dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBBI), Problematika yakni sesuatu yang tidak dapat diselesaikan namun justru mengakibatkan suatu permasalahan.

Disamping itu, pengertian masalah yaitu sebuah hambatan atau permasalahan yang perlu diselesaikan. Dengan kata lain masalah merupakan kesenjangan antara realitas yang ada dan harapan yang diinginkan untuk mencapai hasil yang optimal. Menurut Syukir, ia mengatakan bahwa problematika merupakan ketidaksesuaian antara harapan dan realitas yang diharapkan dapat diatasi atau diperlukan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat di mengerti problematika merupakan suatu isu kontroversial dan memerlukan penyelesaian untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga tidak ada kesenjangan antara harapan dan realitas.

Didapati bahwa problematika perlindungan konsumen Pada Penyalahgunaan Dana Setoran Umrah/Haji di PT. Berkah Zamzam Wisata yakni ada empat :

1. Seluruh cabang PT. Berkah Zamzam Wisata yang ada di Indonesia mengalami kegagalan pemberangkatan jamaah. Dalam hal ini PT. Berkah Zamzam Wisata terbukti telah melanggar pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bunyi Pasal 4: Hak-hak konsumen meliputi :

- Konsumen berhak memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dari beberapa hak konsumen tersebut, cabang PT Berkah Zamzam Wisata tidak menepati janjinya dalam keberangkatan jamaahnya. Dengan demikian konsumen merasa dirugikan akibat kegagalan tersebut. Meskipun PT. Berkah Zamzam Wisata masih tergolong baru atau seumur jagung. PT. Berkah Zamzam Wisata telah berhasil menarik banyak jamaah untuk mendaftar. Ini menunjukkan bahwa perusahaan ini memiliki daya tarik atau reputasi yang cukup baik di kalangan calon

jamaah, meskipun pada akhirnya gagal memenuhi kewajiban mereka.

2. PT. Berkah Zamzam Wisata memiliki hutang. Dalam hal ini undang-undang yang paling cocok yakni Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diakibatkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Dalam hal ini selain kegagalan dalam memberangkatkan calon jamaah, cabang PT. Berkah Zamzam Wisata juga memiliki hutang yang cukup besar. Hutang tersebut terbagi dalam beberapa bagian, yaitu tiket pesawat, bantal leher, dan hotel, dengan total hutang sekitar 250 juta.

3. Kekecewaan konsumen dalam ketidakjelasan Penukaran Tas di Agen Travel. Dalam hal ini undang-undang yang paling cocok yakni Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Huruf c: Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Dalam hal ini jamaah merasa tidak puas karena setelah membayar biaya tambahan, tas jinjing yang seharusnya tetap

menjadi miliknya justru diambil oleh agen. Jamaah beranggapan bahwa dengan membayar 500 ribu rupiah yang seharusnya mendapatkan koper kabin tambahan dan tetap bisa mempertahankan tas jinjingnya, karena ia merasa sistem ini adalah pembelian tambahan, bukan penukaran.

4. PT. Berkah Zamzam Wisata tidak mampu mengembalikan uang jamaah. Undang-Undang yang relevan dengan masalah ini yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 19 ayat 2 yakni Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pengembalian uang jika barang atau jasa yang dibeli tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Jika agen tidak mampu mengembalikan uang sesuai dengan janji yang telah disepakati, konsumen berhak untuk menuntut haknya melalui mekanisme hukum yang disediakan dalam undang-undang tersebut.

Dari keempat problematika yang ditemukan, jamaah umrah dan haji sebaiknya lebih cermat dan lebih hati-hati dalam memilih biro perjalanan umrah dan haji. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah dan lembaga terkait telah melakukan berbagai upaya perlindungan konsumen.

Beberapa langkah yang telah dilakukan antara lain :

- 1) Pemberian izin resmi: Pemerintah mewajibkan agen travel umrah/haji untuk memiliki izin resmi dari Kementerian Agama. Bertujuan untuk memantau agar agen tersebut menjalankan persyaratan serta standar yang ditetapkan.
- 2) Pembentukan lembaga pengawas: Pemerintah telah membentuk lembaga pengawas seperti Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dan Badan Penyelenggara Umrah (BPU) untuk mengawasi dan mengendalikan pengelolaan dana umrah/haji. BPKH bertanggungjawab mengelola dana haji, sedangkan BPU bertanggungjawab mengawasi biro perjalanan umrah.
- 3) Edukasi dan informasi: Pemerintah dan lembaga terkait juga melakukan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya memilih agen travel yang terpercaya dan terdaftar resmi. Selain itu, informasi tentang kewajiban serta hak konsumen juga disosialisasikan untuk konsumen bisa mengenali tanda-tanda penipuan atau ketidaktransparan.

- 4) Pengawasan dan penindakan: Pemerintah serta otoritas terkait melaksanakan pengawasan terhadap agen travel umrah/haji dan melakukan tindakan hukum terhadap agen yang melakukan pelanggaran.

3. Penegakan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Dana Setoran Umrah/Haji Di PT. Berkah Zamzam Wisata

Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman berperilaku dalam lalu lintas hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Ditinjau dari sudut subyeknya, penegakan hukum itu dapat dilakukan oleh subyek yang luas dan dapat pula diartikan sebagai upaya penegakan hukum melibatkan semua subyek.

Di Indonesia, penegakan hukum tindak pidana tidak hanya dilakukan oleh Kepolisian saja. Ada sistem peradilan pidana, dimana peran Kepolisian, Kejaksaan, dan Pengadilan yang tergabung dalam *criminal justice system* merupakan satu kesatuan dalam penegakan hukum di Indonesia termasuk dalam penegakan hukum tindak pidana. Dalam kasus penipuan calon jamaah umroh yang sedang marak di Indonesia, berdasarkan wawancara dengan para calon jamaah dan cabang PT. Berkah Zamzam Wisata, terungkap bahwa banyak jamaah yang

merasa dirugikan salah satunya yaitu karena jamaah tidak mendapatkan tiket pulang ke tanah air setelah tiba di tanah suci.

Meskipun para calon jamaah tidak melaporkan perusahaan tersebut ke pihak berwajib, namun ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima sangat jelas.

Jika mengacu kepada asas pidana maka seharusnya tindak pidana penipuan terhadap calon jamaah umroh yang selama ini terjadi di Indonesia lebih tepat apabila menggunakan Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang di dalamnya juga mengatur adanya sanksi pidana bagi yang melanggar ketentuan terkait penyelenggaraan ibadah umroh.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 45 ayat (1) berbunyi sebagai berikut: “Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan;
- b. Memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah dan

- d. Melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia”

Selain itu berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, cabang PT. Berkah Zamzam Wisata dapat dikenakan sanksi administratif berupa denda hingga pencabutan izin usaha. Sanksi ini dapat diterapkan berdasarkan pasal 119A yang mengatur sanksi administratif mulai dari yang ringan hingga yang berat seperti pencabutan izin usaha. Dalam konteks ini, penegakan hukum terhadap penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata merupakan hal yang penting untuk menjaga integritas lembaga perjalanan ibadah dan memberikan perlindungan yang layak bagi konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Bentuk penyalahgunaan PT. Berkah Zamzam ialah dalam pelaksanaan perjanjian. Penyalahgunaan ini melibatkan kegagalan perusahaan dalam memenuhi janji memberangkatkan jamaah umrah setelah menerima pembayaran penuh dari jamaah. Perusahaan tidak menepati kesepakatan waktu pemberangkatan dan tidak memenuhi kewajiban mengembalikan uang yang telah diterima sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Dalam hal ini PT. Berkah Zamzam Wisata telah melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Problematika perlindungan konsumen yang terjadi di PT. Berkah Zamzam Wisata cukup serius terutama dalam konteks penyalahgunaan dana setoran umrah/haji. Beberapa masalah utama yang diidentifikasi termasuk kegagalan pemberangkatan jamaah, hutang perusahaan, kekecewaan dari konsumen karena ketidakjelasan penukaran tas dan ketidakmampuan mengembalikan uang jamaah.
3. Penegakan hukum dalam kasus PT. Berkah Zamzam Wisata sangat diperlukan karena banyak jamaah merasa dirugikan. Meskipun beberapa

jamaah tidak melaporkan perusahaan ke pihak berwajib, ketidakpuasan mereka sangat jelas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, terdapat ketentuan pidana bagi individu maupun biro yang melakukan pelanggaran terkait penyelenggaraan ibadah umroh. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengatur sanksi administratif mulai dari denda hingga pencabutan izin usaha bagi pelanggar.

B. Saran-saran

1. Hendaknya PT. Berkah Zamzam Wisata memperlakukan semua jamaah secara adil dan tidak diskriminatif. Semua jamaah yang telah membayar, baik sebagian maupun penuh, harus mendapatkan perlakuan yang sama. Prioritas harus diberikan sesuai dengan urutan pembayaran dan kesepakatan awal. Selain itu Perlu adanya pengawasan yang lebih ketat dari instansi terkait, seperti Kementerian Agama, untuk memastikan biro perjalanan umrah mematuhi aturan dan tidak menyalahgunakan dana jamaah.
2. Hendaknya Pemerintah dan lembaga terkait terus mengedukasi masyarakat tentang pentingnya memilih agen travel yang terpercaya dan terdaftar resmi. Informasi tentang kewajiban serta hak konsumen juga harus disosialisasikan agar konsumen bisa mengenali tanda-tanda penipuan atau ketidaktransparan.

3. Hendaknya jamaah yang merasa dirugikan oleh PT. Berkah Zamzam Wisata segera melaporkan kasus tersebut kepada pihak berwajib untuk memulai proses hukum. Dengan menyerahkan semua bukti seperti bukti pembayaran, dan komunikasi dengan perusahaan untuk memperkuat laporan. Selain itu Kementerian Agama serta instansi terkait harus meningkatkan pengawasan terhadap biro perjalanan umroh dan haji. Penegakan ketat terhadap ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 perlu dilakukan untuk memastikan kepatuhan biro perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ablah, Al-Kahlawi Muhammad, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita*, (Jakarta: Zaman, 2015)
- Ahmad, Sarwat, *Haji dan Umrah Ensiklopedia Fiqih Indonesia Jilid 6* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Al-Maglouth, Sami bin Abdullah, *Atlas Haji dan Umrah*, (Jakarta: Almahira, 2010)
- Endang, Jumali, *Batasan Istiha'ah Haji Dalam Perfektif Fiqih* (Jakarta: Media Dakwah, 2018)
- Halimi, Zuhdy, *Sejarah Haji & Manasik* (UIN: Maliki Pres, 2015).
- Karman, Supiana Materi Pendidikan Islam, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009)
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2014)
- Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji Haji dan Umrah* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah)
- Luth, Thohir, *Syariat Islam Tentang Haji dan Umrah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014)
- M. Hadjon, Philipus, *Perlindungan Bagi Rakyat Di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 2011)
- Madjid, Ahmad Abdul, *Seluk Buluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2003)
- Makruf, Niharul Riqqi, *Trust Masyarakat Memilih Penyelenggaraan Biro Perjalanan*.(Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2018)
- Mulyono, Edi dan Harun Abu Rofi'ie, *Buku Lengkap dan Praktis Haji &Umrah* (Jakarta : Zaman,2009)
- Muslih, Ahmad, *Aktualisasi Syari"at Islam Secara Komprehensif Dalam Peradaban Manusia*, (Bengkulu: Katalog Dalam Terbitan (KTD), 2006)
- Rahardjo, Satjipto, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta : Kompas, 2003)

- Raya, Ahmad Thib dan Siti Musdah Mulia. *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Bogor: Kencana 2003)
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018)
- Sholihin, Muhammad, *Keajaiban Haji dan Umrah*, (Jakarta : Erlangga, 2013)
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Bandung :PT. Citra Aditya Bakti,2014)
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta:UI Press, 1984)
- Solikin, Nur, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Sulaiman, Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2010)
- Sunggono, Bambang, *Metodelogi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003)
- Tim Ar-Rahman, *Rangkuman Pegetahuan Islam Lengkap untuk Pelajar dan Umum*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2014)
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, 2022)
- Usman, Suparman, *Manasik Haji dalam Pandangan Madzhab*, (Serang: MUI Provinsi Banten, 2008)
- Yarmumida, Miti, *Fiqh Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017)

Al-Qur'an

Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan 2006).

Peraturan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.03/2020 tentang Bank Umum

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian

Website

“10 Negara dengan Jumlah Populasi Muslim Terbanyak Dunia (2023)” Cindy Mutia Annur, diakses Juni 23, 2024 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/19/10-negara-dengan-populasi-muslim-terbanyak-dunia-2023-indonesia-memimpin>

“6 Tugas dan Tanggungjawab HRD” Run System, Diakses Mei 10, 2024 <https://runsystem.id/id/blog/tugas-hrd-adalah/>

“7 Tugas CEO, Direktur” Alpha JWC Ventures, Diakses Mei 10, 2024 <https://www.alphajwc.com/id/tugas-ceo/>

“Berapa Lama Tunggu Waktu Haji Regular? Simak Disini” Cimb Niaga Finance, diakses Juni 23, 2024 <https://www.cnaf.co.id/gaya-hidup/berapa-lama-tunggu-waktu-haji-regular-simak-di-sini#:~:text=Dalam%20pelaksanaannya%20antrian%20haji%20dapat,suci%20untuk%20menunaikan%20ibadah%20haji>

“Jumlah Jemaah yang Umrah di 2023 Tembus Rekor Baru” Riyadh, diakses Juni 23, 2024 <https://amp.kontan.co.id/news/arab-saudi-jumlah-jemaah-yang-umrah-di-2023-tembus-rekor-baru>

“PT. Berkah Zamzam Wisata” Diakses April 29, 2024 <https://berkahzamzam.com/about-us/>

“PT. Berkah Zamzam Wisata”, Sisko Patuh, Diakses April, 10 2024 <https://simpu.kemenag.go.id/home/detail/1418>

Wawancara

Fathur Rozi, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 25 Desember 2023

Samuji, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Mei 2024

Jasim, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 15 April 2024

Ica, diwawancarai oleh penulis, Pasuruan 25 Desember 2023.

Juki, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Mei 2024

Yusron, diwawancarai oleh penulis, Pasuruan, 18 April 2024

Kamus

D.E, Agung, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2017)

Baharuddin Siagian, M Fauzan, *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*, (Jakarta: Kencana, 2017)

Marhiyanto, Bambang, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014)

Aksara, Tim Panca, *Kamus Istilah Hukum*, (Jawa Tengah: Desa Pustaka Indoensia, 2020)

Skripsi/Tesis

Kulsum, Nuriah, *Pembiayaan Dana Talangan Umrah Menurut Hukum Islam Dan Peraturan Menteri Agama Republic Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 (Studi Kasus di PT. Federal International Finance Amitra Syariah)*. (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019)

Nazaruddin, M. Nasrun, *Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Prospektif Ekonomi Syari'ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)*. (Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020).

Sari, Anggi Ning Tyas, *Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Ibadah Haji Antara Biro Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Dengan Calon Jamaah Haji Plus (Studi Kasus di PT. Nur Ramadhan Wisata Cabang Yogyakarta)*. (Skripsi : Universitas Islam Muhamadiyah Surakarta, 2018).

Setiono, *Rule of Law* (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2004)

Shidarta, *Karakteristik Penalaran Hukum dalam Konteks Ke-Indonesia-an*, Disertasi, (Bandung: Program Dokter Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2004)

Jurnal/Artikel

Hasanah, Hetty *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia*. <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3>.

Ulum, Misbahul *Pertanggungjawaban Pelaku Penggelapan Dana Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Sistem Peradilan Pidana Di Indonesia*, Jurnal Universitas Jayabaya, 2023 <https://jurnal.ideaspublishing.co.id/index.php/jih/article/view/1441/571>

Alydrus, Sayyid Muhammad Zein Suhadi, Ratna Lutfitasari, 2020, "Perlindungan Huku Terhadap Konsumen PT.PLN (PERSERO) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik", Jurnal Lex Suprema Vol.2 No.1. <https://jurnal.law.uniba-bpn.ac.id/index.php/lexsuprema/article/view/255/pdf>

Rujukan Dosen dan Mahasiswa UIN Khas Jember

Solikin, Nur, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021)

Irawan, Soni "Pelayanan Haji Dan Umrah Di PT. Ebad Wisata Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (Skripsi, IAIN Jember, 2018).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
<p>Problematika Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Umrah/Haji Akibat Penyalahgunaan Dana Setoran Di PT. Berkah Zamzam Wisata.</p>	<p>1. Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Umroh/Haji.</p> <p>2. Penyalahgunaan Dana Setoran di PT. Berkah Zamzam Wisata.</p>	<p>1. Perlindungan Hukum</p> <p>2. Umrah/Haji</p>	<p>a. Pengertian Perlindungan Hukum.</p> <p>B. Bentuk Perlindungan Hukum</p> <p>a. Pengertian Umrah.</p> <p>b. Hukum Umrah</p> <p>c. Rukun Umrah</p> <p>d. Syarat Umrah</p> <p>e. Wajib Umrah</p> <p>f. Keutamaan Umrah</p>	<p>Data Primer :</p> <p>1. Umik Ica Selaku Ketua Agen PT. Berkah Zamzam Wisata.</p> <p>2. Bapak Samuji Selaku Penanggung jawab satu PT. Berkah Zamzam Wisata.</p> <p>3. Bapak Fathur Rozi Selaku Penanggung jawab dua PT. Berkah Zamzam Wisata</p> <p>4. Bapak Juki, Bapak Yusron, Bapak Jasim Jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata</p>	<p>1. Jenis Penelitian : Penelitian Empiris</p> <p>2. Pendekatan Penelitian: Pendekatan Sosiologi Hukum (<i>Sociologi Of Law</i>)</p> <p>3. Teknik Pengumpulan Data :</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Wawancara</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>4. Analisis Data : Menggunakan teknik analisis yang kemudian di kelompokkan berdasarkan kualitas</p>	<p>1. Bagaimana penyalahgunaan perjanjian pemberangkatan jamaah umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata?</p> <p>2. Bagaimana bentuk problematika perlindungan konsumen pada penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah</p>

			<p>a.Pengertian Haji</p> <p>b.Hukum Menjalankan Haji</p> <p>c.Macam-macam Haji</p> <p>d.Rukun Haji</p> <p>e.Wajib Haji</p> <p>f. Syarat Wajib Haji</p>	<p>Data Sekunder :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji. 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018. 	<p>yang sebenarnya.</p> <p>5. Keabsahan Data :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Triangulasi Sumber <p>6. Tahap Penelitian :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tahap Pra Lapangan -Tahap Kegiatan Lapangan -Tahap Terakhir Penelitian 	<p>Zamzam Wisata?</p> <p>3.Bagaimana penegakan hukum terhadap penyalahgunaan dana setoran umrah/haji di PT. Berkah Zamzam Wisata?</p>
		4.Dana Setoran	<p>a.Pengertian Dana Setoran</p> <p>b.Macam-macam Dana Setoran</p>			

PEDOMAN WAWANCARA

PT. Berkah Zamzam Wisata :

1. Bagaimana prosedur pendaftaran haji atau umrah di PT. Berkah Zamzam Wisata?
2. Bagaimana awal mula permasalahan PT. Berkah Zamzam Wisata tersebut terjadi?
3. Apakah kasus serupa pernah terjadi di tahun-tahun sebelumnya?
4. Apakah seluruh cabang PT. Berkah Zamzam Wisata mengalami hal yang serupa?
5. Apa saja kendala PT. Berkah Zamzam Wisata selain pada kegagalan keberangkatan jamaah haji atau umrah?
6. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh PT. Berkah Zamzam Wisata untuk menyelesaikan permasalahan ini?
7. Apakah dari calon jamaah sendiri ada yang membuat laporan ke pihak yang berwajib mengenai kasus tersebut?

Calon Jamaah PT. Berkah Zamzam Wisata :

1. Apakah ada kendala dalam pendaftaran umrah atau haji di PT. Berkah Zamzam Wisata?
2. Apakah benar dalam kegagalan keberangkatan calon jamaah haji baru terjadi akhir-akhir ini?
3. Bagaimana proses penyelesaiannya setelah para agen tidak mampu mengembalikan uang seperti yang dijanjikan?

4. Apakah benar Bapak sudah diganti rugi oleh PT. Berkah Zamzam Wisata?
5. Apakah Bapak tau keadaan calon jamaah lainnya sekarang yang berada di Makkah?
6. Apakah Bapak pernah ada niatan untuk menyelesaikan permasalahan ini kepihak berwajib atau lainnya?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Lailatus Sa'adah

NIM : 201102020031

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian orang lain, kecuali yang tertulis dikutipan dalam skripsi ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 31 Mei 2024

Saya yang menyatakan



Lailatus Sa'adah
201102020031

Lampiran



 ID #FT437491772

Transaksi berhasil diproses
23 January 2024 11:03:02 WIB

Rp10.000.000

Penerima	Fathur Rozi
Bank Penerima	BCA
Nomor Rekening	1990932979
Catatan Transfer	
Pengirim	Lailatus Saadah
Transfer melalui	PT Fliptech Lentera

 Kegiatan transfer uang di Flip terlisensi oleh Bank Indonesia. Bertransaksi pun jadi lebih aman.



SURAT PERJANJIAN

Dengan ini menyatakan dari pihak pertama kepada pihak kedua :

Yang bertanda tangan dibawah ini pihak pertama :

Nama : M. Yusron
Nik : 3514112606970005
Alamat : Dusun Banjarkejen Rt.01 Rw.01 Kec. Pandaan Kab. Pasuruan
No. Hp : 08563334920

Pihak kedua atas nama :

Nama : Fathur Rozi
Nik : 3514112906780001
Alamat : Gg. Marathon Rt.03 Rw.03 Kec. Pandaan Kab. Pasuruan
No. Hp : 085806852210

- Dalam hal ini Pihak kedua telah menerima uang daftar umroh cabang pasuruan dari pihak pertama, dengan nominal Rp.28.000.000 (Dua puluh delapan juta rupiah) pada tanggal 13 february 2023.
- Pihak kedua akan mengembalikan uang daftar umroh Rp.28.000.000 (Dua puluh delapan juta rupiah) tanpa unsur paksaan karena umroh tidak jadi berangkat sampai pada tanggal 30 september 2023
- Pihak Kedua akan mengembalikan uang daftar umroh paling lambat Tanggal 14... Bulan 12... Tahun 2023
- Apabila pihak kedua tidak menyelesaikan masalah tersebut maka akan dilakukan melalui prosedur hukum.

TTD PIHAK KEDUA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HACHMAD SIDDIQ
Jember



Fathkur Rozi

Saksi I


(Samuji)

Saksi II


Slamet Pramono

Saksi III


Achmad jukic



13 Feb 2023

Kuitansi No. _____

Sudah terima dari: AHMAD ZUKI

Jumlah Uang SEBATUS DUA BELAS JUTA RUPIAH.

Buat Pembayaran. UMROH AWAL MUSIM
4 JAMAAH. LUMAS

Pembayaran dianggap lunas setelah kasi untekan

Terbilang Rp. 112.000.000,-

Masicha

UNIVERSITAS NEGERI
KIAI Haji Achmad Siddiq
JEMBER

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fathur Rozi
Jabatan : Agen PT. Berkah Zamzam Wisata

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Lailatus Sa'adah
NIM : 201102020031
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Telah selesai melakukan penelitian di agen PT. Berkah Zamzam Wisata terhitung mulai tanggal 25 Desember 2023 s/d 15 Mei 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **“Problematika Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Haji/Umrah Akibat Penyalahgunaan Dana Setoran Di PT. Berkah Zamzam Wisata”**

Dengan demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya.

Pasuruan, 15 Mei 2024


Fathur Rozi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



a. Biodata Diri

Nama : Lailatus Sa'adah
NIM : 201102020031
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 8 November 2001
Alamat : Desa Banjarkejen RT 01 RW 01 Kecamatan
Pandaan Kabupaten Pasuruan
Fakultas : Syariah
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

b. Riwayat Pendidikan

TK Masyitoh XX (2006-2008)
SDN Banjarkejen (2008-2014)
SMPN 2 Beji (2014-2017)
MAN 1 Pasuruan (2017-2020)