AHKAM
Jurnal Hukum Islam dan Humaniora

p-ISSN: 2964-6332
e-ISSN: 2964-6340

Terindeks: Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Crossref Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/ahkam.v5i4.11694

PEMENUHAN HAK GANTI RUGI JEMAAH UMRAH SEBAGAI KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT KHAZANAH TAMMA INTERNASIONAL)

Fulfillment of Umrah Pilgrims' Right to Compensation as Consumers from the Perspective of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection (Case Study of PT Khazanah Tamma Internasional)

Frengky Mahulette, Muhammad Hazmi Adzhani, Yuyut Prayuti
Universitas Islam Nusantara
frengkymahulettek2fm@gmail.com; hazmi.adzhani@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jun 27, 2026	Jul 25, 2026	Aug 6, 2026	Aug 11, 2026

Abstract

The organization of Umrah pilgrimage travel constitutes a religious service that establishes a legal relationship between Umrah pilgrimage travel organizers (PPIUs) and pilgrims as consumers. However, cases of failure to depart, departure delays, and embezzlement of funds continue to cause material and immaterial losses to pilgrims and demonstrate that consumer rights have not been fully fulfilled. This study aimed to analyze the responsibility of business actors in fulfilling Umrah pilgrims' right to compensation under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection through a case study of PT Khazanah Tamma Internasional. This study employed a normative legal method using statutory, conceptual, and case study approaches. Research materials were collected through a literature review of legislation, scientific journals, and news

AHKAM is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

reports related to the PT Khazanah Tamma Internasional case and were then analyzed normatively. The findings showed that PT Khazanah Tamma Internasional, as a business actor, was legally responsible for providing compensation, damages, and/or replacement to pilgrims for losses arising from the failure to provide the services as agreed. This responsibility was based on Article 19 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, fulfilling the right to compensation faced obstacles in the form of the company's limited assets, lengthy legal proceedings, and weak oversight of PPIUs. This study concludes that the regulation of business actors' responsibility has provided a legal basis for protecting pilgrims, but the effectiveness of its implementation still needs to be strengthened. These findings imply the need to enhance government oversight and develop more effective legal protection mechanisms to ensure the fulfillment of pilgrims' rights as consumers of religious services.

Keywords: Compensation; Umrah Pilgrims; Business Actors; Umrah Pilgrimage Travel Organizers; Consumer Protection

Abstrak: Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah merupakan jasa keagamaan yang melahirkan hubungan hukum antara penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) dan jemaah sebagai konsumen. Namun, kasus gagal berangkat, penundaan keberangkatan, dan penggelapan dana masih menimbulkan kerugian material maupun imaterial bagi jemaah serta menunjukkan belum optimalnya pemenuhan hak konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha dalam memenuhi hak ganti rugi jemaah umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melalui studi kasus PT Khazanah Tamma Internasional. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan studi kasus. Bahan penelitian dikumpulkan melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, dan pemberitaan yang berkaitan dengan kasus PT Khazanah Tamma Internasional, kemudian dianalisis secara normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Khazanah Tamma Internasional sebagai pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kepada jemaah atas kerugian yang timbul akibat tidak terpenuhinya layanan sebagaimana diperjanjikan. Tanggung jawab tersebut didasarkan pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, pemenuhan hak ganti rugi menghadapi kendala berupa keterbatasan aset perusahaan, proses hukum yang panjang, dan lemahnya pengawasan terhadap PPIU. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengaturan tanggung jawab pelaku usaha telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan jemaah, tetapi efektivitas pelaksanaannya masih perlu diperkuat. Temuan ini berimplikasi pada perlunya peningkatan pengawasan pemerintah dan pengembangan mekanisme perlindungan hukum yang lebih efektif untuk menjamin pemenuhan hak jemaah sebagai konsumen jasa keagamaan.

Kata Kunci: Ganti Rugi; Jemaah Umrah; Pelaku Usaha; Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah; Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

Perjalanan ibadah umrah merupakan salah satu kebutuhan spiritual masyarakat Muslim yang terus mengalami peningkatan setiap tahun. Tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah telah mendorong berkembangnya berbagai perusahaan

penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) yang menawarkan berbagai paket perjalanan dengan fasilitas dan harga yang beragam. Dalam hubungan hukum tersebut, jemaah umrah berkedudukan sebagai konsumen, sedangkan perusahaan penyelenggara umrah bertindak sebagai pelaku usaha yang wajib memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Dalam hubungan hukum antara penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan jemaah, terdapat hubungan kontraktual yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Jemaah berkedudukan sebagai konsumen yang membayar sejumlah biaya untuk memperoleh layanan perjalanan ibadah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Sebaliknya, perusahaan penyelenggara umrah berkedudukan sebagai pelaku usaha yang berkewajiban menyediakan seluruh layanan yang dijanjikan, mulai dari pengurusan dokumen perjalanan, tiket penerbangan, akomodasi, transportasi lokal, konsumsi, hingga pendampingan selama pelaksanaan ibadah. Oleh karena itu, setiap bentuk kegagalan dalam pemenuhan layanan tersebut dapat menimbulkan konsekuensi hukum bagi pelaku usaha (Rosidin, 2026).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum kepada konsumen terhadap berbagai bentuk kerugian yang timbul akibat tindakan pelaku usaha. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar (UU No. 8 Tahun 1999, t.t.), serta hak memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Keberadaan undang-undang tersebut menunjukkan bahwa negara memberikan perhatian serius terhadap perlindungan masyarakat sebagai pengguna barang maupun jasa, termasuk jasa keagamaan (Effendi dkk., 2023).

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia menghadapi berbagai kasus penyelenggara umrah yang gagal memberangkatkan jemaah meskipun pembayaran telah dilakukan. Kasus-kasus tersebut menunjukkan masih lemahnya perlindungan terhadap konsumen jasa keagamaan. Salah satu kasus yang menjadi perhatian publik adalah dugaan penipuan dan penggelapan dana umrah yang melibatkan PT Khazanah Tamma Internasional (Hanania Group). Berdasarkan hasil penyelidikan Polda Metro Jaya, perusahaan tersebut diduga gagal memberangkatkan ratusan jemaah yang telah melunasi biaya perjalanan umrah sehingga menimbulkan kerugian yang mencapai lebih dari Rp12 miliar.

Kasus PT Khazanah Tamma Internasional menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha dalam memenuhi hak ganti rugi jemaah sebagai konsumen. Selain itu, kasus ini juga memperlihatkan pentingnya penerapan prinsip tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta regulasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Meskipun berbagai peraturan telah diterbitkan, pada praktiknya masih sering ditemukan kasus yang menunjukkan lemahnya perlindungan terhadap jemaah umrah. Dalam beberapa tahun terakhir, muncul berbagai kasus penyelenggara umrah yang gagal memberangkatkan jemaah meskipun pembayaran telah dilakukan secara penuh. Tidak sedikit jemaah yang mengalami kerugian finansial dalam jumlah besar akibat ketidakmampuan perusahaan memenuhi kewajibannya. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberadaan regulasi belum sepenuhnya mampu mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Salah satu kasus yang menjadi perhatian publik adalah kasus yang melibatkan PT Khazanah Tamma Internasional (Hanania Group). Perusahaan tersebut diduga tidak mampu memberangkatkan sejumlah jemaah yang telah melunasi biaya perjalanan umrah sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. Akibatnya, para jemaah mengalami kerugian baik secara materiil maupun immateriil. Kerugian materiil berupa hilangnya dana yang telah disetorkan kepada perusahaan, sedangkan kerugian immateriil berkaitan dengan kekecewaan, tekanan psikologis, dan hilangnya kesempatan untuk melaksanakan ibadah yang telah direncanakan sejak lama.

Kasus PT Khazanah Tamma Internasional menjadi menarik untuk dikaji karena tidak hanya berkaitan dengan persoalan wanprestasi dalam hubungan kontraktual, tetapi juga menyangkut perlindungan hak-hak konsumen dalam sektor jasa keagamaan. Kasus tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana bentuk tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan serta bagaimana implementasi ketentuan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha merupakan salah satu instrumen utama untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen (Riwu & Press, 2026). Ketika pelaku usaha gagal memenuhi kewajiban yang telah diperjanjikan, maka konsumen berhak memperoleh pemulihan atas kerugian yang dialaminya. Oleh karena itu, penerapan prinsip tanggung jawab pelaku usaha menjadi sangat

penting dalam menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi para jemaah umrah yang menjadi korban.

Penelitian ini tidak hanya membahas aspek perlindungan hukum terhadap konsumen jasa keagamaan, tetapi juga mengevaluasi implementasi tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti rugi kepada jemaah yang dirugikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan hukum perlindungan konsumen dan peningkatan pengawasan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (normative legal research), yaitu penelitian yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku (Sukmawan & Damayanti, 2025). Pendekatan yang digunakan Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta Peraturan Menteri Agama yang mengatur mengenai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya mengidentifikasi hak dan kewajiban para pihak serta bentuk pertanggungjawaban hukum yang dapat diterapkan dalam kasus yang diteliti.antara lain:

1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
3) Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Pendekatan ini digunakan untuk memahami berbagai konsep dan teori hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, wanprestasi, perbuatan melawan hukum, serta hak ganti rugi. Melalui pendekatan konseptual, penelitian tidak hanya berfokus pada ketentuan normatif semata, tetapi juga mengkaji pemikiran para ahli hukum yang relevan dengan objek penelitian sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai permasalahan yang dibahas. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji konsep tanggung jawab pelaku usaha, perlindungan konsumen, hak ganti rugi, serta hubungan hukum antara penyelenggara perjalanan umrah dan jemaah sebagai konsumen (Ciptawan dkk., 2023).

Penelitian ini menggunakan studi kasus PT Khazanah Tamma Internasional yang diduga melakukan penggelapan dana perjalanan umrah dan gagal memberangkatkan jemaah sesuai perjanjian. Kasus ini dianalisis untuk mengetahui bentuk pelanggaran hak konsumen serta tanggung jawab hukum yang melekat pada pelaku usaha.

Sumber data penelitian terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa jurnal ilmiah, buku hukum, artikel akademik, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan perlindungan konsumen jasa umrah. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis.

HASIL

Hasil Temuan Kedudukan jemaah umrah sebagai konsumen jasa keagamaan

Memiliki karakteristik yang berbeda dengan konsumen pada umumnya. Selain memiliki hubungan hukum yang bersifat kontraktual dengan penyelenggara perjalanan ibadah umrah, jemaah juga memiliki kepentingan spiritual yang tidak dapat diukur hanya dengan nilai ekonomi. Keinginan untuk melaksanakan ibadah umrah sering kali didasari oleh niat religius yang telah dipersiapkan dalam waktu lama, baik melalui tabungan pribadi maupun dukungan keluarga. Oleh karena itu, ketika pelaksanaan ibadah tersebut gagal akibat kelalaian atau kesalahan pelaku usaha, kerugian yang dialami konsumen tidak hanya berupa kerugian materiil, tetapi juga kerugian immateriil yang berkaitan dengan aspek psikologis, emosional, dan spiritual (Stiawan & Yarmunida, 2019).

Dalam perspektif perlindungan konsumen, jemaah umrah berhak memperoleh kepastian hukum mengenai pelaksanaan seluruh layanan yang telah diperjanjikan (Mukhlis, 2018). Hak tersebut mencakup kepastian jadwal keberangkatan, kualitas akomodasi, transportasi, konsumsi, pendampingan ibadah, serta pelayanan administrasi yang berkaitan dengan dokumen perjalanan. Apabila salah satu unsur tersebut tidak dipenuhi oleh penyelenggara, maka konsumen memiliki dasar hukum untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha.

Selain itu, hubungan hukum antara jemaah dan penyelenggara umrah pada dasarnya merupakan bentuk perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Jemaah berkewajiban membayar biaya perjalanan sesuai kesepakatan (Izazi dkk., 2024), sedangkan penyelenggara berkewajiban memberikan layanan sebagaimana tercantum

dalam perjanjian. Ketidakseimbangan informasi antara konsumen dan pelaku usaha sering menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lebih lemah sehingga membutuhkan perlindungan hukum yang lebih kuat dari negara.

Table 1. Temuan Hasil Kedudukan jemaah umrah sebagai konsumen jasa keagamaan

NO	VARIABEL TEMUAN	DESKRIPSI	DASAR HUKUM
1.	Kedudukan Hukum Jemaah Umrah	Jemaah umrah berkedudukan sebagai konsumen jasa keagamaan yang terikat hubungan kontraktual sekaligus memiliki kepentingan spiritual (materiil dan immateriil)	UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen & Doktrin Hukum Kontrak
2.	Bentuk Pelanggaran / Kasus Posis	PT Khazanah Tamma Internasional (Hanania Group) gagal memberangkatkan sekitar 128 jemaah yang telah melunasi biaya, dengan kerugian material mencapai Rp12,14 miliar.	Hasil Penyidikan Polda Metro Jaya & Pemberitaan Media
3.	Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha	Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi, kompensasi, pengembalian dana, dan/atau penggantian atas kerugian akibat layanan yang tidak sesuai perjanjian.	Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4.	Kendala Pemenuhan Hak Ganti Rugi	Implementasi ganti rugi terkendala oleh keterbatasan aset perusahaan pailit/bermasalah, proses hukum litigasi yang panjang, serta lemahnya pengawasan sektor.	Analisis Empiris & Yuridis Penegakan Hukum
5.	Urgensi Pengawasan & Preventif	Lemahnya pengawasan sistem perizinan dan pengelolaan dana jemaah menuntut adanya mekanisme preventif yang kuat serta instansi pengawas yang lebih proaktif.	PMA No. 8 Tahun 2018 & UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, maupun kerugian konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (DDTC, t.t.).

Dalam konteks penyelenggaraan umrah, tanggung jawab tersebut meliputi:

1) Pengembalian seluruh dana yang telah dibayarkan jemaah.
2) Pemberian kompensasi atas kerugian yang timbul.
3) Penyediaan keberangkatan pengganti sesuai perjanjian.
4) Pemenuhan kewajiban kontraktual yang telah dijanjikan kepada konsumen.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban tersebut, maka konsumen berhak menempuh upaya hukum melalui pengadilan maupun penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Analisis Kasus PT Khazanah Tamma Internasional

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari proses penyidikan, PT Khazanah Tamma Internasional diduga menerima pembayaran dari ratusan calon jemaah umrah, namun tidak memberangkatkan mereka sesuai jadwal yang telah dijanjikan. Penyidik Polda Metro Jaya menetapkan direktur perusahaan sebagai tersangka atas dugaan penipuan, penggelapan, dan tindak pidana pencucian uang. Kerugian sementara yang teridentifikasi mencapai sekitar Rp12,14 miliar dengan jumlah korban sekitar 128 orang.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen untuk memperoleh jasa sesuai perjanjian dan hak memperoleh kompensasi atas kerugian yang dialami. Kegagalan perusahaan memberangkatkan jemaah menunjukkan adanya wanprestasi sekaligus indikasi perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen (Uad, 2014). Selain tanggung jawab perdata berupa pengembalian dana dan pemberian ganti rugi, pelaku usaha juga dapat dikenakan sanksi pidana apabila terbukti melakukan penipuan atau penggelapan dana konsumen.

Hambatan Pemenuhan Hak Ganti Rugi Jemaah Umrah

Meskipun hak konsumen telah dijamin oleh peraturan perundang-undangan, pelaksanaan pemenuhan ganti rugi sering menghadapi berbagai hambatan, antara lain:

1) Keterbatasan Aset Pelaku Usaha

Dalam banyak kasus biro perjalanan umrah bermasalah, aset perusahaan tidak mencukupi untuk mengembalikan seluruh kerugian konsumen.

2) Proses Hukum yang Panjang

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi memerlukan waktu yang cukup lama sehingga memperlambat pemulihan hak korban.

3) Lemahnya Pengawasan

Masih terdapat kelemahan dalam sistem pengawasan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah sehingga praktik yang merugikan konsumen dapat berlangsung dalam waktu yang cukup lama sebelum terungkap.

4) Rendahnya Pemahaman Konsumen

Sebagian jemaah belum memahami hak-haknya sebagai konsumen sehingga tidak segera melakukan upaya hukum ketika mengalami kerugian (Vallensia dkk., 2025).

Table 2. Hasil Analisis Kasus PT Khazanah Tamma Internasional

No.	Fokus Analisis Hasil	Hasil Pembahasan & Sintesis	Implikasi & Rekomendasi Kebijakan
1.	Tanggung Jawab Perdata & Pidana Korporasi	Pelaku usaha terbukti melakukan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (penipuan/penggelapan). Pertanggungjawaban mencakup pengembalian dana penuh (restitusi/ganti rugi perdata) serta sanksi pidana bagi pengurus korporasi.	Pemberlakuan sanksi tegas secara simultan (perdata dan pidana) untuk menciptakan efek jera bagi pelaku usaha PPIU nakal.
2.	Efektivitas Hukum Perlindungan Konsumen	UU No. 8 Tahun 1999 secara normatif melindungi jemaah umrah, namun efektivitasnya rendah tatkala berhadapan dengan keterbatasan harta pailit perusahaan dan lamanya penyelesaian litigasi	Perluasan instrumen eksekusi aset dan percepatan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan (BPSK/LPSK).
3.	Penguatan Sistem Pengawasan & Transparansi	Kelemahan sistem pengawasan berkontribusi pada maraknya kasus penipuan umrah sebelum terungkap oleh aparat penegak hukum.	Pemerintah (Kementerian Agama) wajib memperketat audit keuangan berkala dan transparansi status legalitas PPIU secara digital.
4.	Mekanisme Mitigasi Risiko Masa Depan	Ketiadaan dana jaminan khusus (buffer fund) memperparah kerugian jemaah ketika agen travel mengalami gagal berangkat total.	Urgensi pembentukan dana jaminan (buffer fund) atau asuransi khusus umrah untuk perlindungan preventif dana jemaah.

Analisis Kasus PT Khazanah Tamma Internasional

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari proses penyidikan, PT Khazanah Tamma Internasional diduga menerima pembayaran dari ratusan calon jemaah umrah, namun tidak memberangkatkan mereka sesuai jadwal yang telah dijanjikan. Penyidik Polda Metro Jaya menetapkan direktur perusahaan sebagai tersangka atas dugaan penipuan, penggelapan, dan tindak pidana pencucian uang. Kerugian sementara yang teridentifikasi mencapai sekitar Rp12,14 miliar dengan jumlah korban sekitar 128 orang.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen untuk memperoleh jasa sesuai perjanjian dan hak memperoleh kompensasi atas kerugian yang dialami. Kegagalan perusahaan memberangkatkan jemaah menunjukkan adanya wanprestasi sekaligus indikasi perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Selain tanggung jawab perdata berupa pengembalian dana dan pemberian ganti rugi, pelaku usaha juga dapat

dikenakan sanksi pidana apabila terbukti melakukan penipuan atau penggelapan dana konsumen (Baladika dkk., 2026).

PEMBAHASAN

Hambatan Pemenuhan Hak Ganti Rugi Jemaah Umrah

Meskipun hak konsumen telah dijamin oleh peraturan perundang-undangan, pelaksanaan pemenuhan ganti rugi sering menghadapi berbagai hambatan, antara lain:

1) Keterbatasan Aset Pelaku Usaha

Dalam banyak kasus biro perjalanan umrah bermasalah, aset perusahaan tidak mencukupi untuk mengembalikan seluruh kerugian konsumen.

2) Proses Hukum yang Panjang

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi memerlukan waktu yang cukup lama sehingga memperlambat pemulihan hak korban.

3) Lemahnya Pengawasan

Masih terdapat kelemahan dalam sistem pengawasan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah sehingga praktik yang merugikan konsumen dapat berlangsung dalam waktu yang cukup lama sebelum terungkap.

4) Rendahnya Pemahaman Konsumen

Sebagian jemaah belum memahami hak-haknya sebagai konsumen sehingga tidak segera melakukan upaya hukum ketika mengalami kerugian.

Perlindungan konsumen dalam sektor jasa keagamaan harus dipahami sebagai bagian dari tanggung jawab negara untuk menjamin hak-hak warga negara dalam memperoleh layanan yang aman dan berkualitas (Hak dan Kewajiban Warga Negara Indonesia – Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang, t.t.). Negara tidak hanya berperan sebagai regulator yang menetapkan aturan, tetapi juga sebagai pengawas yang memastikan bahwa seluruh ketentuan tersebut dijalankan secara efektif oleh pelaku usaha. Dalam konteks penyelenggaraan umrah, perlindungan konsumen perlu dilakukan melalui penguatan sistem perizinan, peningkatan transparansi pengelolaan dana jemaah, serta penerapan sanksi yang tegas terhadap perusahaan yang melakukan pelanggaran. Penguatan regulasi ini penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009, t.t.).

Selain peran pemerintah, organisasi masyarakat, lembaga perlindungan konsumen, dan media juga memiliki peran strategis dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap hak-haknya, semakin besar pula kemampuan mereka untuk menghindari praktik-praktik yang merugikan.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam sektor jasa keagamaan tidak hanya bertujuan memberikan penyelesaian setelah terjadi kerugian, tetapi juga menciptakan sistem yang mampu mencegah terjadinya pelanggaran sejak awal. Pendekatan preventif dan represif harus berjalan secara seimbang agar hak-hak jemaah umrah sebagai konsumen dapat terlindungi secara maksimal.

KESIMPULAN

Jemaah umrah memiliki kedudukan hukum yang khas sebagai konsumen jasa keagamaan yang terikat dalam hubungan kontraktual sekaligus membawa kepentingan spiritual yang mendalam. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sebagai pelaku usaha berkewajiban penuh menyediakan layanan sesuai dengan yang diperjanjikan. Apabila terjadi kelalaian atau kegagalan keberangkatan, jemaah berhak memperoleh perlindungan hukum dan pemulihan hak berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mencakup kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian materiil maupun immateriil yang dialami.

Kasus yang menimpa PT Khazanah Tamma Internasional merupakan representasi nyata dari pelanggaran hak konsumen dalam sektor jasa keagamaan, di mana tindakan gagal berangkat dan penggelapan dana jemaah tidak hanya dikualifikasikan sebagai wanprestasi, tetapi juga mengarah pada tindak pidana penipuan dan pencucian uang. Oleh karena itu, pertanggungjawaban hukum yang harus ditegakkan mencakup kewajiban pemenuhan ganti rugi perdata kepada para korban sekaligus penjatuhan sanksi pidana yang tegas terhadap pengurus korporasi guna memberikan efek jera dan kepastian keadilan.

Kendati instrumen normatif perlindungan konsumen telah diatur dengan jelas, implementasi pemenuhan hak ganti rugi masih terkendala oleh berbagai hambatan struktural, seperti keterbatasan aset perusahaan yang bermasalah, panjangnya proses hukum litigasi, serta lemahnya pengawasan sektor. Guna mengantisipasi hal tersebut, diperlukan penguatan pengawasan preventif secara berkala oleh instansi berwenang (Kementerian Agama),

peningkatan transparansi legalitas PPIU, serta pembentukan mekanisme mitigasi risiko yang lebih efektif seperti dana jaminan khusus (*buffer fund*) demi melindungi hak-hak jemaah secara optimal di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

Baladika, A., Hayatuddin, K., & Tanzili, M. (2025). Perlindungan Hukum bagi Korban dalam Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik, 6*(2), 1335–1346. https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i2.6709

Ciptawan, C., Ginting, B., Sunarmi, S., & Siregar, M. (2023). Upaya Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Produk yang Tidak Memenuhi Kewajiban Standar Nasional Indonesia. *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum, 3*(1), 21–34. https://doi.org/10.56128/jkih.v3i1.39

Effendi, Z., Gaol, S. L., & Darwis, N. (2023). Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains, 12*(2), 334–354. https://doi.org/10.19109/intelektualita.v12i2.18848

Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara, 1*(2), 8–14. https://journal.myrepublikcorp.com/index.php/leuser/article/view/73

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2009, July 18). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. JDIH Kemkomdigi. https://jdih.komdigi.go.id/produk_hukum/view/id/147/t/undangundang%2Bnomor%2B25%2Btahun%2B2009%2Btanggal%2B18%2Bjuli%2B2009

Mukhlis, S. (2018). Perlindungan Hukum Jemaah Umrah dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. *Asy-Syari'ah, 20*(1), 49–58. https://doi.org/10.15575/as.v20i1.3011

Pemerintah Pusat Indonesia. (1999, April 20). *Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Database Peraturan BPK. https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no

Perpajakan DDTC. (n.d.). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Retrieved August 9, 2026, from https://perpajakan.ddtc.co.id/id/sumber-hukum/peraturan-pusat/undang-undang-8-tahun-1999

Pusat Konsultasi dan Bantuan Hukum Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan. (2014, September 3). *Perbedaan Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi*. https://pkbh.uad.ac.id/975/

Riwu, A. L. M. R. (2026). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Metro Press Indonesia.

Rosidin, E. (2026). Strategi Pemasaran Haji dan Umrah dalam Perspektif Marketing Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 4*(1), 1–15. https://ecosemica.net/index.php/ECONOMICA/article/view/1203

Stiawan, E., & Yarmunida, M. (2019). Analisis Faktor Motivasi Jati Diri Muslim Melaksanakan Haji dan Umrah. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah, 4*(1), 144–157. https://doi.org/10.29300/ba.v4i1.1700

Sukmawan, Y. A., & Damayanti, D. (2025). Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris sebagai Strategi Penguatan Perspektif Kajian Ilmu Hukum. *Notary Law Journal, 4*(3), 114–128. https://notarylaw.journal.ulm.ac.id/index.php/nolaj/article/view/116

Universitas Stikubank. (2024, November 30). *Hak dan Kewajiban Warga Negara Indonesia*. https://www.unisbank.ac.id/v3/hak-dan-kewajiban-warga-negara-indonesia/

Vallensia, D., Theonardo, F., Gunawan, F., & Collin W, K. (2025). Analisis Hukum terhadap Wanprestasi dalam Perjanjian Penunjukan Distributor. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik, 5*(5), 4202–4208. https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i5.4680