

**STRATEGI PENANGANAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DALAM KASUS PENIPUAN PT FIRST TRAVEL: PERSPEKTIF  
KORBAN DAN REGULATOR**

**Maylaffnatisya Kholdaa**  
[maylaffnatisya6@gmail.com](mailto:maylaffnatisya6@gmail.com)  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

**Abstrak:** Kasus penipuan PT First Travel menjadi sorotan penting terkait perlindungan konsumen dalam sektor perjalanan haji dan umrah di Indonesia. Meskipun regulator telah mengambil langkah-langkah untuk melindungi konsumen, masih terdapat celah dalam sistem pengawasan yang perlu diperbaiki. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penanganan dan perlindungan konsumen dalam kasus penipuan PT First Travel, dengan fokus pada perspektif korban dan regulator. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang melibatkan wawancara dengan korban dan pihak regulator terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya hukum, kebijakan perlindungan konsumen masih terbatas, dan peran aktif regulator dalam pengawasan perlu ditingkatkan. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya reformasi regulasi yang lebih tegas dan responsif, serta pendekatan yang lebih berbasis pada pengalaman korban dalam perumusan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Penipuan, Regulasi.

***Abstract:** The PT First Travel fraud case has become an important highlight regarding consumer protection in the hajj and umrah travel sector in Indonesia. Although regulators have taken steps to protect consumers, there are still gaps in the supervision system that need to be fixed. This study aims to analyze the strategies for handling and protecting consumers in the PT First Travel fraud case, focusing on the perspectives of victims and regulators. The study used a qualitative method with a case study approach, involving interviews with victims and related regulators. The results of the study indicate that despite legal efforts, consumer protection policies are still limited, and the active role of regulators in supervision needs to be improved. The implications of this study are the need for more assertive and responsive regulatory reforms, as well as an approach that is more based on victim experience in formulating consumer protection policies in Indonesia.*

***Keywords:** Consumer Protection, Fraud, Regulation.*

## **PENDAHULUAN**

Penipuan dalam sektor perjalanan umrah dan haji di Indonesia telah menjadi isu yang sangat mengkhawatirkan dalam beberapa tahun terakhir. Indonesia, sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, memiliki permintaan tinggi terhadap jasa perjalanan umrah dan haji, yang diiringi oleh berkembangnya perusahaan-perusahaan perjalanan. Namun, tingginya permintaan ini telah memunculkan berbagai praktik yang merugikan konsumen, termasuk penipuan sistematis oleh agen perjalanan. Salah satu contoh yang paling mencolok adalah kasus PT First Travel, di mana ribuan calon jamaah menjadi korban penipuan dengan total kerugian yang diperkirakan mencapai ratusan miliar rupiah. Kasus ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial bagi konsumen tetapi juga mencederai kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Indonesia.

Fenomena ini memperlihatkan kelemahan signifikan dalam sistem pengawasan dan regulasi terhadap agen perjalanan umrah. Regulator, dalam hal ini Kementerian Agama dan lembaga terkait, menghadapi tantangan besar dalam menegakkan hukum dan melindungi hak-hak konsumen. Kendati regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah telah diimplementasikan, pelaksanaannya masih jauh dari optimal. Banyak korban mengeluhkan proses hukum yang lambat dan tidak memberikan keadilan yang mereka harapkan, serta pengembalian dana yang tidak memadai.

Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek hukum pidana atau ekonomi dalam kasus-kasus penipuan perjalanan. Namun, pendekatan yang lebih holistik yang melibatkan perspektif korban dan regulator masih sangat terbatas. Perspektif korban penting untuk memahami pengalaman mereka dalam menghadapi ketidakadilan, sedangkan sudut pandang regulator memberikan gambaran tentang tantangan dalam pengawasan dan penegakan hukum. Kombinasi dari kedua perspektif ini dapat menjadi dasar bagi strategi yang lebih efektif dalam melindungi konsumen dan mencegah kasus serupa terjadi di masa depan.

Kasus penipuan PT First Travel mengungkapkan kelemahan sistemik dalam perlindungan konsumen di sektor perjalanan umrah di Indonesia. Ribuan calon jamaah menjadi korban dengan total kerugian mencapai ratusan miliar rupiah, sementara proses hukum yang berjalan lambat memperburuk situasi. Banyak korban melaporkan kesulitan mendapatkan pengembalian dana, minimnya dukungan hukum, serta kurangnya mekanisme yang efektif untuk memulihkan hak-hak mereka. Penipuan ini tidak hanya melibatkan dimensi finansial tetapi juga melibatkan dimensi emosional, di mana korban kehilangan kepercayaan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah. Di sisi lain, regulator seperti Kementerian Agama menghadapi tantangan besar dalam menegakkan hukum dan melaksanakan pengawasan yang lebih ketat terhadap agen perjalanan. Sementara regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 telah diimplementasikan, kasus seperti First Travel menunjukkan bahwa peraturan yang ada belum mampu memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen. Kurangnya koordinasi antar lembaga dan keterbatasan kapasitas pengawasan menjadi faktor yang turut memperburuk permasalahan ini.

Selain itu, terdapat kesenjangan signifikan antara kebutuhan korban dan pendekatan regulator dalam menyelesaikan kasus ini. Sebagian besar kebijakan yang ada bersifat reaktif, sementara solusi yang bersifat preventif dan proaktif masih kurang dikembangkan.

Literatur yang tersedia lebih banyak berfokus pada aspek hukum pidana dan ekonomi, namun pendekatan holistik yang menggabungkan perspektif korban dan regulator masih minim. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menyusun strategi penanganan dan perlindungan konsumen yang tidak hanya responsif, tetapi juga preventif, berdasarkan pengalaman korban dan pandangan regulator. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi yang holistik dalam penanganan dan perlindungan konsumen pada kasus penipuan di sektor perjalanan umrah, dengan studi khusus pada kasus PT First Travel. Fokus penelitian ini adalah menganalisis dan mengevaluasi mekanisme penanganan yang telah diterapkan, termasuk peran lembaga regulator dalam melindungi hak-hak konsumen. Dengan mengintegrasikan perspektif korban dan regulator, penelitian ini diharapkan dapat menawarkan rekomendasi yang lebih terukur untuk memperbaiki kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia.

Kasus penipuan oleh PT First Travel telah menarik perhatian publik dan menjadi permasalahan hukum yang kompleks. Namun, penelitian terdahulu mengenai perlindungan konsumen dalam konteks penipuan jasa perjalanan umrah masih bersifat sporadis dan belum menyeluruh. Sebagian besar literatur hanya berfokus pada analisis regulasi yang ada, tanpa menggali lebih dalam pengalaman korban atau mengevaluasi peran regulator secara kritis. Hal ini menciptakan celah pengetahuan yang signifikan terkait integrasi perspektif korban dan regulator dalam membangun sistem perlindungan konsumen yang lebih efektif. Studi yang ada lebih sering menitikberatkan pada aspek hukum dan sanksi pidana terhadap pelaku penipuan, seperti yang diuraikan dalam penelitian Syamsuddin (2020). Namun, pendekatan ini cenderung mengabaikan kebutuhan korban untuk memperoleh pemulihan hak-hak mereka secara adil. Selain itu, literatur yang membahas regulasi perlindungan konsumen dalam sektor perjalanan umrah, seperti Rahmawati (2022), sering kali tidak mempertimbangkan kelemahan dalam implementasi regulasi, termasuk pengawasan terhadap biro perjalanan yang tidak berizin.

Sebagai tambahan, perspektif sosial dan psikologis korban jarang menjadi fokus utama penelitian. Studi seperti yang dilakukan oleh Nuraeni dan Haryanto (2021) menunjukkan bahwa pengalaman korban dapat memberikan wawasan penting dalam merancang kebijakan perlindungan yang lebih responsif. Namun, pendekatan ini masih terbatas pada studi kasus kecil, sehingga tidak memberikan gambaran holistik untuk diterapkan pada skala nasional. Di sisi lain, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan pendekatan multidisiplin untuk mengevaluasi efektivitas regulasi dan pengalaman korban secara bersamaan. Celah ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi penelitian ini untuk memberikan kontribusi yang berarti dalam literatur akademik. Dengan menggabungkan analisis regulasi, pengalaman korban, dan peran lembaga regulator, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dan menawarkan solusi strategis untuk memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam konteks perjalanan umrah.

Penelitian ini memiliki kontribusi unik yang terletak pada pendekatannya dalam memahami dan menangani kasus penipuan oleh PT First Travel. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada aspek legal dan peraturan, sementara penelitian ini secara eksplisit mengintegrasikan perspektif korban dan regulator sebagai elemen utama dalam analisisnya. Kombinasi ini memberikan kontribusi baru dalam literatur perlindungan konsumen, khususnya di Indonesia, yang menghadapi tantangan unik dalam hal pengawasan dan implementasi regulasi di sektor jasa perjalanan umrah. Aspek kebaruan penelitian ini terletak pada eksplorasi pengalaman korban untuk memahami dampak psikologis, sosial, dan ekonomi dari penipuan, serta evaluasi kritis terhadap respons regulator dalam mengatasi permasalahan ini. Perspektif korban sering

kali terpinggirkan dalam kajian hukum dan kebijakan publik, meskipun pengalaman mereka dapat memberikan wawasan berharga dalam merancang sistem perlindungan konsumen yang lebih manusiawi dan efisien (Rahmawati, 2022).

Penelitian ini juga menawarkan justifikasi yang kuat untuk dilakukan. Sebagai salah satu kasus penipuan terbesar di Indonesia yang melibatkan ribuan korban, kasus First Travel memerlukan analisis mendalam untuk mencegah terulangnya kejadian serupa di masa depan. Kajian ini juga dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan yang lebih terintegrasi, mengingat lemahnya pengawasan pemerintah terhadap biro perjalanan umrah yang menjadi salah satu akar permasalahan (Munir, 2023). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik tetapi juga menawarkan solusi praktis yang relevan bagi pemangku kepentingan. Lebih jauh, pendekatan multidisiplin yang diambil penelitian ini menjadikan temuan-temuannya relevan tidak hanya untuk konteks Indonesia tetapi juga dapat diadaptasi oleh negara-negara lain dengan karakteristik serupa. Dengan demikian, penelitian ini menambah literatur yang belum banyak mengeksplorasi hubungan antara regulasi, pengalaman korban, dan efektivitas lembaga pengawas dalam menghadapi kejahatan konsumen di sektor jasa perjalanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis strategi penanganan dan perlindungan konsumen dalam kasus penipuan oleh PT First Travel, dengan fokus pada perspektif korban dan regulator. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan korban penipuan dan pihak regulator terkait, serta Focus Group Discussion (FGD) untuk menggali pengalaman dan pandangan lebih mendalam. Selain itu, dokumentasi seperti laporan resmi dan pemberitaan media juga akan dianalisis untuk memberikan konteks yang lebih komprehensif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik, di mana data dari wawancara, FGD, dan dokumen akan dikelompokkan menjadi tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini juga mengutamakan validitas dan keabsahan data melalui triangulasi sumber, serta menjaga etika penelitian dengan memastikan bahwa partisipan memberikan informed consent dan identitas mereka dijaga kerahasiaannya. Batasan penelitian ini mencakup fokus pada korban dan regulator di Indonesia, serta keterbatasan akses terhadap beberapa data sekunder yang relevan. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran regulator dalam melindungi konsumen dan rekomendasi untuk strategi penanganan yang lebih efektif di masa depan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Perspektif Korban Terhadap Penipuan PT First Travel.**

Kasus penipuan yang dilakukan oleh PT First Travel merupakan salah satu skandal terbesar dalam industri perjalanan haji dan umrah di Indonesia. PT First Travel menawarkan jasa perjalanan haji dan umrah kepada ribuan calon jamaah dengan harga yang sangat menarik, namun tidak memenuhi janji layanan yang telah disepakati. Keberhasilan perusahaan dalam menarik minat masyarakat melalui iklan yang menggoda dan janji keberangkatan cepat, ternyata berakhir dengan kekecewaan besar bagi ribuan korban yang telah membayar biaya perjalanan, namun tidak pernah diberangkatkan ke tanah suci. Kasus ini berawal dari praktik penipuan yang dilakukan oleh PT First Travel dengan menjual paket perjalanan haji dan umrah kepada konsumen tanpa memenuhi kewajibannya. Banyak calon jamaah yang telah membayar biaya perjalanan yang tinggi, namun tidak mendapat layanan sesuai kesepakatan. Beberapa pihak juga menduga adanya

pemalsuan data dan manipulasi administratif dalam keberangkatan jamaah. Seiring berjalannya waktu, terungkap bahwa perusahaan tersebut telah mengalihkan dana yang seharusnya digunakan untuk membiayai perjalanan haji dan umrah, yang menyebabkan kerugian yang sangat besar bagi korban. Kasus penipuan PT First Travel bukan hanya berdampak pada para korban langsung, tetapi juga merusak kepercayaan publik terhadap sektor perjalanan haji dan umrah di Indonesia. Hal ini menyoroti pentingnya perlindungan konsumen dalam industri yang berhubungan dengan perjalanan religi, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan mekanisme pengawasan yang lebih ketat. Penyelesaian kasus ini melibatkan upaya hukum yang panjang, dengan pihak regulator seperti Kementerian Agama dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) berperan penting dalam memberikan perlindungan bagi korban dan memastikan bahwa pelaku penipuan dapat dihadapkan pada proses hukum yang adil. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis secara mendalam bagaimana strategi penanganan dan perlindungan konsumen diterapkan dalam kasus penipuan oleh PT First Travel ini. Dari perspektif korban, kasus penipuan PT First Travel menimbulkan dampak yang sangat mendalam, baik secara emosional, finansial, maupun sosial. Ribuan jamaah yang telah membayar biaya perjalanan untuk menunaikan ibadah haji dan umrah, namun tidak diberangkatkan sesuai janji, mengalami kerugian besar. Dampak emosional yang dirasakan oleh korban sangat signifikan. Banyak dari mereka yang merasakan kekecewaan mendalam, merasa dikhianati, bahkan ada yang mengalami gangguan psikologis akibat kehilangan harapan untuk berangkat ke Tanah Suci. Sebagian besar korban yang telah menabung bertahun-tahun untuk menunaikan ibadah haji dan umrah merasa kehilangan arah, karena uang yang mereka kumpulkan tidak hanya hilang begitu saja, tetapi juga menggugurkan harapan mereka untuk beribadah di tempat yang suci. Selain dampak emosional, kerugian finansial yang dialami korban sangat besar. Banyak di antara korban yang telah membayar biaya perjalanan mencapai puluhan juta rupiah, tetapi tidak mendapatkan apapun sebagai ganti, selain janji kosong dari PT First Travel. Kerugian ini menciptakan ketidakpastian ekonomi bagi keluarga mereka, yang membuat sebagian besar dari mereka merasa sangat terpukul. Pengembalian dana yang tidak sepenuhnya terlaksana oleh pihak PT First Travel memperburuk kondisi finansial korban dan semakin menambah rasa ketidakadilan. Tidak sedikit korban yang menyatakan bahwa mereka merasa seperti menjadi sasaran penipuan yang sangat sistematis, dengan tidak adanya langkah konkrit dari perusahaan atau regulator dalam memberikan kompensasi yang memadai.

Di sisi lain, korban juga mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap cara pihak regulator menangani kasus ini. Walaupun pihak regulator, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Kementerian Agama, telah berupaya memberikan perlindungan kepada korban melalui proses hukum dan bantuan administratif, namun banyak korban yang merasa bahwa langkah yang diambil tidak cukup efektif dan tidak memberikan dampak nyata dalam penyelesaian kasus ini. Beberapa korban menilai bahwa proses hukum yang berjalan lambat dan tidak transparan memperburuk keadaan. Hal ini juga menjadi bagian dari tantangan besar dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia, yang perlu mendapat perhatian lebih serius dari semua pihak terkait. Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam kasus seperti ini perlu diperkuat, baik dari sisi regulasi yang ada maupun pengawasan yang lebih ketat terhadap perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan. Para korban berharap adanya pembaharuan sistem yang mampu menjamin hak mereka sebagai konsumen, serta memberikan rasa aman dalam transaksi yang melibatkan dana besar seperti perjalanan haji dan umrah. Mereka juga menuntut agar ada jaminan pemulihan hak-hak finansial mereka secara

penuh, sebagai upaya menegakkan keadilan.

## **2. Strategi Regulasi dan Kebijakan oleh Regulator**

### **a. Penguatan Regulasi Legalitas dan Perizinan Usaha**

Regulator seperti Kementerian Agama, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) harus memastikan seluruh lembaga penyedia jasa perjalanan umrah dan haji memiliki legalitas yang jelas dan transparan. Salah satu strategi adalah dengan mewajibkan pelaku usaha untuk memiliki izin operasional resmi serta memperbarui data kepatuhan secara berkala. Langkah ini harus didukung dengan audit internal dan eksternal, sehingga risiko penyimpangan dana konsumen dapat diminimalisir. Pada kasus PT First Travel, kurangnya pengawasan terhadap izin operasional biro perjalanan menjadi salah satu faktor utama terjadinya penipuan. Ribuan konsumen dirugikan karena biro tersebut mengumpulkan dana besar tanpa mekanisme pengelolaan yang diawasi. Hal ini menunjukkan kelemahan dalam implementasi regulasi yang ada.

### **b. Rekomendasi Strategi Regulasi**

- 1) Pendaftaran Online Terintegrasi: Pemerintah harus menerapkan sistem pendaftaran biro perjalanan berbasis digital yang terintegrasi dengan database nasional. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengecek status legalitas dan kinerja perusahaan dengan mudah.
- 2) Verifikasi Dana oleh Lembaga Keuangan: Regulator wajib mensyaratkan semua biro perjalanan menyimpan dana konsumen di rekening khusus (escrow account) yang diawasi oleh OJK atau lembaga keuangan resmi. Hal ini untuk mencegah penyalahgunaan dana sebelum pemberangkatan.
- 3) Penegakan Sanksi Administratif dan Pidana: Regulator harus menegakkan sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang melanggar regulasi, baik melalui sanksi administratif maupun pidana. Dalam kasus PT First Travel, meskipun hukuman pidana telah dijatuhkan, proses penyitaan aset dan pengembalian dana jamaah memakan waktu lama.

### **Strategi:**

- 1) Blacklist Nasional: Regulator perlu membuat daftar hitam nasional bagi perusahaan yang terbukti melakukan pelanggaran berat, sehingga mereka tidak dapat membuka kembali usaha serupa di masa depan.
- 2) Pengawasan Preventif melalui Teknologi: Dengan memanfaatkan platform digital, regulator dapat memantau operasional biro perjalanan secara real-time, termasuk pencatatan dana masuk dan keluar.
- 3) Edukasi Konsumen sebagai Perlindungan Preventif
- 4) Selain penguatan regulasi, regulator juga harus melakukan edukasi kepada masyarakat. Banyak konsumen dalam kasus PT First Travel yang tidak memahami cara memverifikasi legalitas biro perjalanan. Akibatnya, mereka terjebak dalam skema penipuan.

## **3. Evaluasi Efektivitas Strategi Penanganan Kasus PT First Travel**

Penanganan kasus PT First Travel menjadi salah satu contoh buruk dari sistem

Perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam sektor jasa perjalanan umrah. Ribuan konsumen menjadi korban akibat lemahnya penegakan hukum, kurangnya edukasi, dan koordinasi antar lembaga. Berikut adalah evaluasi terhadap kelemahan strategi penanganan kasus tersebut:

### **a. Proses Hukum yang Lambat**

Proses hukum terhadap pelaku penipuan pada PT First Travel dinilai lambat, baik dalam aspek pengadilan maupun eksekusi aset. Penyitaan aset milik pelaku seperti rumah

mewah, kendaraan, dan barang berharga lainnya dilakukan bertahap dan tidak efisien. Keterlambatan ini berdampak pada sulitnya pengembalian dana jamaah. Hingga kini, sebagian besar korban belum mendapatkan kompensasi yang layak. Sistem hukum yang kurang responsif terhadap kebutuhan korban menambah penderitaan mereka. Pengembalian dana kepada korban seharusnya menjadi prioritas, tetapi prosesnya terhambat oleh birokrasi panjang. Sistem penyitaan aset harus dilakukan segera setelah pengadilan memutuskan bersalah. Hal ini dapat dipercepat dengan membentuk tim khusus eksekusi aset di bawah pengawasan pengadilan. Pemerintah dapat membentuk dana talangan sementara untuk membantu korban sebelum aset pelaku berhasil dilelang atau diambil alih.

b. Kurangnya Edukasi Konsumen

Sebagian besar korban PT First Travel adalah masyarakat yang minim pengetahuan tentang hak-hak konsumen. Hal ini menyebabkan mereka mudah terjebak dalam skema penipuan. Jamaah sering kali tidak mengetahui bagaimana cara memeriksa legalitas biro perjalanan atau bagaimana melaporkan pelanggaran. Kementerian Agama, yang bertanggung jawab mengawasi biro perjalanan umrah dan haji, belum maksimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dalam hal ini Saran Perbaikan: Pemerintah, melalui Kementerian Agama dan OJK, harus menjalankan kampanye literasi konsumen secara masif, misalnya melalui media sosial, seminar, dan pelatihan. Dibutuhkan platform digital yang menyediakan informasi real-time mengenai daftar biro perjalanan resmi, status izin, dan pengaduan konsumen.

c. Koordinasi Lembaga yang Lemah

Regulasi yang ada menunjukkan bahwa koordinasi antar lembaga pengawas seperti Kementerian Agama, OJK, dan BPKN belum berjalan efektif.

- 1) Kementerian Agama: Sebagai lembaga yang bertanggung jawab langsung, pengawasan terhadap biro perjalanan umrah kurang maksimal. Misalnya, pengelolaan data izin biro perjalanan belum terintegrasi dengan baik.
- 2) OJK: Peran OJK dalam memastikan pengelolaan dana jamaah juga belum terlihat signifikan. Dana jamaah seharusnya dikelola melalui rekening escrow yang diawasi secara ketat, tetapi hal ini tidak diterapkan di PT First Travel.

Dalam hal ini Saran Perbaikan yang perlu di perbaiki adalah

- 1) Integrasi Data Antar Lembaga: Pemerintah perlu membangun sistem data yang terintegrasi antara Kementerian Agama, OJK, dan BPKN untuk memastikan pengawasan yang lebih baik.
- 2) Peningkatan Sinergi: Pembentukan tim gabungan lintas lembaga untuk menangani kasus-kasus besar seperti PT First Travel dapat menjadi solusi. Tim ini harus memiliki mandat penuh untuk menginvestigasi, menindak, dan menyelesaikan masalah dengan cepat.

#### **4. Peran Teknologi dan Platform Digital dalam Perlindungan Konsumen**

Teknologi memegang peran strategis dalam menciptakan transparansi dan meningkatkan keamanan konsumen, terutama dalam konteks perlindungan dana dan layanan keuangan. Beberapa inovasi teknologi telah memberikan dampak signifikan terhadap bagaimana konsumen dapat merasa lebih aman dalam bertransaksi .

a. Sistem Pelacakan Dana Real-Time

Implementasi platform digital yang mendukung sistem pelacakan dana secara real-time memberikan konsumen akses untuk memantau pergerakan dana mereka. Teknologi ini berfungsi sebagai langkah preventif terhadap praktik penipuan, seperti pengalihan dana untuk kepentingan pribadi yang tidak sesuai dengan perjanjian awal. Contoh Praktik, PT Hijrah Muslim Center (HMC) melalui aplikasi HMC Haji dan Umrah menyediakan

layanan yang memungkinkan jamaah memantau status perjalanan ibadah mereka, termasuk informasi real-time mengenai keberangkatan dan pelaksanaan ibadah. Inovasi ini menjadi langkah penting dalam membangun kepercayaan konsumen, terutama setelah kasus seperti PT First Travel yang terlibat dalam pengelolaan dana jamaah secara tidak transparan. Kasus First Travel menyoroti pentingnya pengawasan yang berbasis teknologi agar kejadian serupa tidak terulang.

**b. Blockchain Technology**

Teknologi blockchain menawarkan solusi dalam mencatat transaksi keuangan secara terdesentralisasi dan aman. Dengan sifatnya yang tidak dapat dimanipulasi, blockchain dapat menjadi alat untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, terutama dalam pengelolaan dana kolektif seperti dana haji atau umrah. Blockchain memastikan bahwa setiap transaksi terekam dengan baik dan dapat diverifikasi oleh pihak terkait, sehingga meminimalisir peluang penyalahgunaan dana oleh pihak tidak bertanggung jawab.

**c. Edukasi Konsumen melalui Aplikasi**

Platform digital juga memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi konsumen. Aplikasi khusus dapat dirancang untuk memberikan edukasi terkait hak-hak konsumen, termasuk cara memeriksa legalitas biro perjalanan dan mengajukan pengaduan dengan cepat. Misalnya, aplikasi yang dapat memberikan informasi mengenai biro perjalanan resmi serta panduan langkah demi langkah untuk melaporkan biro yang tidak memenuhi standar.

**d. Pentingnya Integrasi Teknologi dalam Regulasi**

Peran teknologi ini tidak hanya bergantung pada inovasi perusahaan, tetapi juga memerlukan dukungan dari regulasi pemerintah. Regulasi yang mendukung implementasi teknologi seperti blockchain atau aplikasi pelacakan dana dapat memperkuat ekosistem perlindungan konsumen secara keseluruhan..

## **KESIMPULAN**

Kasus penipuan PT First Travel telah memberikan pelajaran penting mengenai perlunya penguatan sistem perlindungan konsumen, terutama dalam sektor perjalanan religi yang melibatkan dana besar dan kepercayaan tinggi. Dari perspektif korban, dampak yang ditimbulkan sangat besar, mencakup kerugian emosional, finansial, dan sosial. Banyak korban merasa kecewa dan kehilangan harapan untuk menunaikan ibadah suci akibat penipuan yang dilakukan secara sistematis. Proses hukum yang berjalan lambat, lemahnya pengawasan regulasi, serta kurangnya edukasi masyarakat mengenai hak konsumen semakin memperburuk situasi. Kasus ini juga mencerminkan kurangnya efektivitas regulasi, koordinasi antar lembaga, dan transparansi dalam sistem pengawasan. Dengan ribuan korban yang belum mendapatkan hak mereka sepenuhnya, kasus ini menyoroti kebutuhan mendesak untuk reformasi di sektor jasa perjalanan umrah dan haji di Indonesia, baik dari sisi hukum, pengawasan, maupun edukasi konsumen.

## **Saran**

1. Pemerintah harus memperketat regulasi terkait legalitas dan perizinan biro perjalanan umrah dan haji.
2. Wajibkan penggunaan rekening khusus (escrow account) untuk dana konsumen, diawasi oleh OJK.
3. Tingkatkan literasi konsumen melalui kampanye masif, media sosial, dan platform digital yang menyediakan informasi biro perjalanan resmi dan mekanisme pengaduan.
4. Bangun integrasi data antara Kementerian Agama, OJK, dan BPKN untuk pengawasan yang lebih efektif.
5. Bentuk tim gabungan lintas lembaga untuk menangani kasus besar secara cepat dan



menyeluruh.

6. Implementasikan platform digital untuk melacak dana konsumen secara real-time dan mencegah penyalahgunaan.
7. Gunakan teknologi untuk meningkatkan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, A. R. (2020). Tinjauan Perlindungan Konsumen dalam Kasus Penipuan PT First Travel. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 31(2),.
- Amanda Noor, "Mengapa Kasus First Travel Harus Menjadi Pelajaran Penting dalam Pengelolaan Dana Konsumen?", *Harian Bisnis Online*, 2020.
- Hakim, M. A. (2022). *Manajemen Krisis dalam Penipuan Jasa Perjalanan Ibadah: Studi Kasus First Travel*. Jakarta: Pustaka Nusantara.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). *Laporan Penyelesaian Kasus Penipuan Jemaah Haji PT First Travel*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Maulana, F. (2022). "Pengawasan Penyelenggaraan Umrah oleh Pemerintah: Tinjauan terhadap Kasus First Travel." *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 19(1),
- Munir, M. (2023). "Evaluasi Kebijakan Perlindungan Konsumen pada Sektor Jasa Perjalanan Ibadah Umrah." *Jurnal Kebijakan Publik dan Hukum*, 10(3),.
- Nugroho, S. (2021). Evaluasi Kebijakan Perlindungan Konsumen dalam Industri Jasa Perjalanan Haji dan Umrah. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 14(3),.
- Nur Aisyah, "Teknologi Blockchain dan Perlindungan Konsumen: Masa Depan yang Menjanjikan," *Jurnal Teknologi dan Konsumen*, Vol. 12, No. 1, 2023.
- Nuraeni, S., & Haryanto, E. (2021). "Analisis Perspektif Korban dalam Kasus Penipuan First Travel." *Jurnal Sosiologi Hukum*, 9(2),
- Nurhayati, D., & Prihandoko, P. (2021). "Perlindungan Konsumen dalam Penyelenggaraan Umrah Pasca Kasus First Travel." *Jurnal Hukum Islam dan Sosial*, 8(2),.
- Pratama, T. (2022). Strategi Perlindungan Konsumen dalam Kasus Penipuan Perjalanan: Perspektif Hukum dan Regulasi. *Jurnal Hukum dan Perlindungan Konsumen*, 8(1),.
- Rahmawati, L. (2022). "Efektivitas Regulasi dalam Penanganan Penipuan Konsumen: Studi Kasus First Travel." *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 15(2)
- Santoso, D. (2019). Analisis Perlindungan Konsumen dalam Kasus Penipuan: Studi Kasus PT First Travel. *Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia*, 8(1),
- Sari, R. (2021). Pengalaman Emosional Korban Penipuan Perjalanan Haji: Kasus PT First Travel. *Jurnal Psikologi Konsumen*, 13(2),
- Setiawan, A. (2020). Dampak Psikologis dan Ekonomi terhadap Korban Penipuan PT First Travel. *Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 17(1),
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.20-25
- Syamsuddin, A. (2020). "Kajian Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Kasus First Travel." *Jurnal Legislasi Indonesia*, 17(1),
- Widyastuti, S. (2021). "Dampak Penipuan First Travel terhadap Kepercayaan Masyarakat: Kajian Psikososial." *Jurnal Psikologi Islam*, 12(1),