

## PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENIPUAN UMRAH DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Irene P.A.S.Sinaga<sup>1</sup>, Fitaria Bantara<sup>2</sup>, Risca Veranda Setyawan<sup>3</sup>

E-mail: [irene.sinaga@uph.edu](mailto:irene.sinaga@uph.edu)<sup>1</sup>, [fitabieber06@gmail.com](mailto:fitabieber06@gmail.com)<sup>2</sup>, [riscavs@gmail.com](mailto:riscavs@gmail.com)<sup>3</sup>

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

**ABSTRACT:** *In the context of Indonesian society predominantly influenced by Islam, the demand for Umrah pilgrimage has been on the rise, especially during Ramadan and the year-end. This growth has led to the proliferation of Umrah travel agencies, accompanied by risks of fraud and embezzlement, particularly following controversial cases such as PT. First Travel. This research aims to examine the implementation and effectiveness of consumer protection from the perspective of Article 1 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The focus is on the inadequate supervision by the Ministry of Religious Affairs regarding the licensing of Umrah and Hajj travel agents, as well as the challenges in implementing consumer rights. A qualitative research method with a normative approach was employed. Document analysis, interviews, and observations were utilized to gain a profound understanding of the implementation of consumer rights and the challenges faced. The findings indicate that the lack of supervision by the Ministry of Religious Affairs in licensing Umrah and Hajj travel agents creates opportunities for fraudulent practices. Other challenges include unclear information, difficulty accessing dispute resolution mechanisms, and a lack of awareness of consumer rights. Recommendations are provided to strengthen supervision, enhance consumer awareness, and improve dispute resolution mechanisms. This research is expected to contribute to the understanding, implementation, and enhancement of consumer protection in Indonesia.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Umrah Pilgrimage, Fraud, Ministry of Religious Affairs, Consumer Rights.*

**ABSTRAK:** Pada konteks masyarakat Indonesia yang didominasi oleh Islam, kebutuhan akan perjalanan ibadah umrah semakin meningkat, khususnya pada bulan Ramadhan dan akhir tahun. Pertumbuhan ini mendorong berkembangnya biro perjalanan umrah, tetapi juga memunculkan risiko penipuan dan penggelapan, terutama setelah munculnya kasus kontroversial seperti PT. First Travel. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi dan efektivitas perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fokusnya adalah pada lemahnya pengawasan Kementerian Agama terhadap perizinan agen perjalanan umrah dan haji, serta tantangan dalam implementasi hak-hak konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan normatif. Analisis dokumen, wawancara, dan observasi digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang implementasi hak-hak konsumen dan tantangan yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan Kementerian Agama terhadap perizinan agen perjalanan umrah dan haji memberikan celah bagi praktik penipuan. Tantangan lainnya meliputi ketidakjelasan informasi, kesulitan akses ke mekanisme penyelesaian sengketa, dan kurangnya kesadaran akan hak-hak konsumen. Rekomendasi diberikan untuk memperkuat pengawasan, meningkatkan kesadaran konsumen, dan memperbaiki mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan bagi pemahaman, implementasi, dan peningkatan perlindungan konsumen di Indonesia.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Umrah, Penipuan, Kementerian Agama, Hak Konsumen.

## **PENDAHULUAN**

Di Indonesia, Islam mendominasi sebagai agama yang dianut oleh sebagian besar penduduk. Dalam konteks beribadah, negara memiliki kewajiban untuk menciptakan rasa aman bagi warga negara dalam melaksanakan ibadah agama sesuai dengan amanat perlindungan terhadap hak asasi manusia yang tertera dalam Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 29. Hak tersebut menjamin kebebasan setiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadah sesuai dengan keyakinannya.

Salah satu ibadah dalam Islam adalah haji, yang merupakan rukun kelima setelah shahadat, shalat, zakat, dan puasa. Umrah, di sisi lain, dapat dilaksanakan kapan saja, tidak terikat pada waktu tertentu seperti bulan haji. Semakin diminatinya umrah oleh umat Islam Indonesia, terutama pada bulan Ramadhan dan akhir tahun, memunculkan kebutuhan akan biro perjalanan umrah.

Fenomena ini memicu berkembangnya jumlah biro travel khusus perjalanan ibadah umrah. Keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah umrah mendorong biro travel menawarkan berbagai promo yang menarik calon jamaah. Pemasaran yang agresif menjadi suatu strategi untuk menarik perhatian konsumen.

Dalam konteks perlindungan konsumen, diperlukan upaya untuk memastikan bahwa calon jamaah umrah mendapatkan perlindungan yang memadai. Pelanggan, atau dalam konteks ini disebut calon jamaah, memiliki hak-hak yang perlu dijaga sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen. Tujuan dari undang-undang ini adalah melindungi konsumen dalam pemenuhan kebutuhan sebagai konsumen, bukan untuk merugikan pelaku usaha.

Namun, melihat kasus-kasus penipuan dan penggelapan dalam perjalanan ibadah umrah, terutama terkait dengan biro perjalanan umrah "nakal" seperti PT. First Travel, menunjukkan adanya kelemahan dalam pengawasan dan regulasi. Banyak biro perjalanan umrah yang tidak terbuka mengenai jumlah calon jamaah yang mendaftar dan diberangkatkan, sehingga menimbulkan celah untuk praktik penipuan.

Masalah ini semakin diperparah oleh lemahnya pengawasan kementerian agama terhadap perizinan agen perjalanan umrah dan haji. Diperlukan langkah-langkah konkret untuk memperketat pengawasan, melibatkan berbagai pihak, seperti Direktorat Jenderal, kantor wilayah, kantor kementerian agama di tingkat kabupaten/kota, dan staf teknik haji pada konsulat jenderal Republik Indonesia di Jeddah.

Kasus yang mencuat, seperti PT. First Travel, menunjukkan urgensi untuk meningkatkan pengawasan dan perlindungan hukum terhadap konsumen calon jamaah umrah. Oleh karena itu, Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah menjadi langkah positif, namun perlu diikuti dengan penegakan aturan yang konsisten dan efektif.

Penggunaan produk dan jasa merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Konsumen memiliki hak yang harus dihormati dan dilindungi agar terjamin kepentingan dan kesejahteraan mereka. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) menjadi dasar hukum utama yang melindungi konsumen di Indonesia. UU ini memberikan landasan hukum yang kuat untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan dan memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen (Brotosusilo 2017).

Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 merupakan pasal yang sangat penting dalam undang-undang ini, karena memberikan definisi yang jelas mengenai konsumen dan mengidentifikasi hak-hak yang mereka miliki. Pasal ini menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang atau badan hukum yang melakukan kegiatan sebagai pemakai akhir barang dan/atau jasa yang tersedia dalam peredaran.

Namun, meskipun terdapat pasal yang spesifik tentang perlindungan konsumen dalam UU No. 8 Tahun 1999, masih ada berbagai permasalahan dan tantangan yang dihadapi oleh konsumen dalam praktiknya. Terdapat masih banyak kasus penyalahgunaan hak konsumen, informasi yang tidak jelas atau menyesatkan, kualitas produk yang buruk, serta ketidakadilan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (Ananta et al. 2023).

Dalam konteks tersebut, penting untuk mengkaji secara mendalam dan menganalisis perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999, terutama terkait hak-hak konsumen yang tercantum dalam pasal tersebut. Dalam penelitian ini, penulis akan mengeksplorasi lebih lanjut hak-hak konsumen yang dilindungi oleh Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 dan menganalisis implementasi dan efektivitas perlindungan tersebut.

Dengan mengkaji perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hak-hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang tersebut, serta mengevaluasi keefektifan perlindungan konsumen dalam prakteknya. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang berguna bagi pihak-pihak terkait, termasuk pemerintah, badan penegak hukum, dan masyarakat umum, untuk memperkuat perlindungan konsumen dan memastikan bahwa hak-hak konsumen terjamin dengan baik sesuai dengan Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999.

Melalui pendekatan hukum dan analisis perundang-undangan, penelitian ini akan membahas peran dan implementasi Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 dalam melindungi hak-hak konsumen, serta mengevaluasi keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berarti dalam memperbaiki dan meningkatkan perlindungan konsumen di negara ini (Ariestya 2015).

Dalam konteks yang demikian, penelitian ini relevan dan penting untuk dilakukan, karena dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 dan memperkuat perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia.

Relevansi perundang-undangan terkait:

Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), beberapa peraturan perundang-undangan terkait yang menjadi landasan perlindungan konsumen di Indonesia antara lain:

- 1) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE): Mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dan ketentuan mengenai keamanan data pribadi konsumen.
- 2) Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan: Mengatur ketentuan umum dalam perdagangan, termasuk perlindungan konsumen.
- 3) Peraturan Pemerintah No. 99 Tahun 2018 tentang Pengendalian Pelabelan dan Pengawasan Produk Pangan Asal Hewan yang Aman Konsumsi: Mengatur perlindungan konsumen terkait dengan keamanan produk pangan.

- 4) Peraturan Menteri Perdagangan No. 13/M-DAG/PER/3/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Penyelenggaraan Perdagangan di Tempat Usaha: Mengatur standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh para pelaku usaha dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Dalam rangka memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap konsumen, khususnya calon jamaah umrah, perlu adanya riset yang mendalam tentang konsep perlindungan hukum terhadap konsumen. Riset ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih lanjut terkait permasalahan yang muncul dan solusi yang tepat untuk meningkatkan perlindungan terhadap konsumen calon jamaah.

## **METODE**

Metode penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting, karena berhasil tidaknya, demikian juga tinggi rendahnya kualitas hasil penelitian sangat ditentukan oleh ketepatan penelitian dalam memilih metode penelitiannya. Dalam pembahasan skripsi ini metode analisis yang penulis gunakan adalah deskriptif analisis, yaitu suatu metode yang bertujuan memuaskan pada pembahasan dan pembelahan masalah serta membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat dan hubungan antara fenomena yang diselidiki secara objektif.

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menganalisis fenomena perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 secara mendalam dan mendetail. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman konteks, makna, dan interpretasi dari data yang dikumpulkan, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang implementasi hak-hak konsumen dan tantangan yang dihadapi dalam perlindungan konsumen.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif. Pendekatan normatif bertujuan untuk menganalisis implementasi dan efektivitas perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 berdasarkan pada hukum, kebijakan, dan regulasi yang mengatur perlindungan konsumen (Herlina 2017).

Dalam pendekatan normatif, penelitian ini akan melakukan analisis terhadap berbagai dokumen hukum, kebijakan, dan regulasi yang terkait dengan perlindungan konsumen. Dokumen-dokumen yang akan menjadi fokus analisis meliputi:

- 1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Dokumen undang-undang ini akan dianalisis untuk memahami substansi, definisi, dan hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 1. Analisis ini akan melibatkan pemahaman mendalam terhadap konteks, tujuan, dan implementasi Pasal 1 dalam perlindungan konsumen di Indonesia.
- 2) Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri terkait perlindungan konsumen: Dokumen-dokumen peraturan ini akan dianalisis untuk memperoleh pemahaman tentang tata cara pelaksanaan, mekanisme penyelesaian sengketa, standar kualitas, atau ketentuan lainnya yang terkait dengan perlindungan konsumen. Analisis ini akan melibatkan penelaahan terhadap ketentuan-ketentuan yang mengatur perlindungan konsumen dalam konteks praktik bisnis dan hubungan konsumen dan pelaku usaha.
- 3) Putusan Pengadilan terkait perlindungan konsumen: Dokumen putusan pengadilan yang terkait dengan kasus-kasus perlindungan konsumen akan dianalisis untuk memahami bagaimana proses penegakan hukum perlindungan konsumen dilakukan dalam praktiknya. Analisis ini akan melibatkan penelaahan terhadap pertimbangan hukum, argumentasi, dan interpretasi hukum yang digunakan oleh pengadilan dalam memutuskan kasus-kasus perlindungan konsumen.

### **3. Sumber Bahan Hukum**

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer merujuk pada dokumen-dokumen hukum yang memiliki kekuatan hukum yang langsung berlaku. Dalam penelitian ini, bahan hukum primer akan mencakup Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan perlindungan konsumen, seperti peraturan pemerintah, peraturan menteri, atau keputusan presiden. Analisis terhadap bahan hukum primer akan memberikan dasar yang kuat untuk memahami substansi, hak-hak, dan kerangka hukum yang mengatur perlindungan konsumen.

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder merujuk pada dokumen-dokumen yang menyajikan interpretasi, analisis, dan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder akan mencakup literatur hukum, jurnal akademik, buku-buku, artikel, dan laporan penelitian terkait perlindungan konsumen. Bahan hukum sekunder akan digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang implementasi, tantangan, dan efektivitas perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 berdasarkan perspektif para ahli dan peneliti yang relevan.

#### **c. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier merujuk pada sumber-sumber hukum yang lebih rendah dalam hierarki hukum, seperti putusan pengadilan, yurisprudensi, atau pendapat ahli hukum. Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier akan digunakan untuk memperoleh pemahaman tentang bagaimana implementasi dan penegakan hukum perlindungan konsumen terjadi dalam praktiknya. Analisis terhadap bahan hukum tersier akan membantu dalam mengevaluasi proses penegakan hukum, interpretasi hukum, dan pertimbangan hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 (Deni Syaputra, Yusmiarni, and Salsabila Syafiah 2022).

### **4. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan antara lain:

#### **(1) Metode Observasi**

Dilakukan dengan mengamati proses penegakan hukum perlindungan konsumen, seperti mekanisme penyelesaian sengketa atau proses penuntutan di pengadilan. Observasi akan memberikan pemahaman langsung tentang praktik dan proses penegakan hukum yang terjadi dalam perlindungan konsumen. Catatan observasi akan digunakan untuk analisis data.

#### **(2) Metode Kepustakaan**

Metode kepustakaan atau studi pustaka adalah mempelajari buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan berbagai dokumen hukum, kebijakan, putusan pengadilan, literatur hukum, dan publikasi terkait perlindungan konsumen. Dokumen-dokumen ini akan menjadi sumber informasi yang penting dalam menganalisis implementasi dan efektivitas perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999.

#### **(3) Metode Dokumentasi**

Metode dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang penting dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, metode dokumentasi akan digunakan

sebagai salah satu teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber dokumen terkait perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999.

## **5. Analisis Data**

- a. Analisis dokumen: Dilakukan dengan membaca, mengidentifikasi, dan menganalisis isi dokumen hukum, kebijakan, dan regulasi terkait perlindungan konsumen. Analisis ini akan membantu dalam memahami substansi dan implementasi perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999.
- b. Analisis observasi: Dilakukan dengan mengamati dan mencatat data yang diperoleh dari proses penegakan hukum perlindungan konsumen yang diamati. Analisis ini akan memberikan pemahaman tentang praktik dan proses penegakan hukum dalam perlindungan konsumen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Landasan Konseptual**

Landasan teori dalam penelitian ini terdiri dari beberapa konsep-konsep utama yang perlu dipahami sebelum membahas tentang Perlindungan Konsumen dan penegakan hukumnya. Konsep-konsep tersebut antara lain:

#### **a) Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah upaya untuk melindungi kepentingan, hak-hak, dan kesejahteraan konsumen dalam transaksi jual beli produk dan jasa. Tujuan perlindungan konsumen adalah menciptakan keadilan dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha, mendorong pelayanan yang memadai, mencegah praktik bisnis yang merugikan, serta memastikan keamanan, kualitas, dan informasi yang jelas mengenai produk/jasa yang dikonsumsi (Zulham 2013).

#### **b) Hak-hak Konsumen**

Hak-hak konsumen merujuk pada hak-hak yang diakui dan dilindungi oleh undang-undang. Beberapa hak konsumen yang penting termasuk hak atas keamanan produk/jasa, hak atas informasi yang jelas dan benar, hak untuk mendapatkan pelayanan yang memadai, hak untuk dilindungi dari praktik bisnis yang merugikan, hak untuk mengajukan pengaduan, hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, serta hak-hak lainnya yang relevan. Hak-hak ini memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan yang adil dan memenuhi kebutuhan mereka sebagai pemakai akhir (Brotosusilo 2017).

#### **c) Implementasi Perlindungan Konsumen**

Implementasi perlindungan konsumen mencakup upaya dan mekanisme yang dilakukan oleh pemerintah, badan penegak hukum, pelaku usaha, dan konsumen untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dengan baik. Hal ini melibatkan kebijakan dan regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, penegakan hukum terhadap pelanggaran hak konsumen, pembentukan lembaga penyelesaian sengketa, pengawasan terhadap praktik bisnis, serta pemberdayaan dan kesadaran konsumen untuk melindungi hak-hak mereka (Aswar and Willem 2023).

#### **d) Tantangan dalam Perlindungan Konsumen**

Tantangan dalam perlindungan konsumen dapat meliputi berbagai aspek, seperti:

- a. Praktik bisnis yang merugikan: Terdapat praktik-praktik yang melanggar hak-hak konsumen, seperti penipuan, pemalsuan, dan praktik lain yang tidak jujur yang dapat merugikan konsumen.
- b. Ketidakjelasan informasi: Konsumen sering kali menghadapi ketidakjelasan atau kesulitan memperoleh informasi yang jelas dan akurat mengenai produk/jasa yang mereka konsumsi, sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan pemahaman mereka tentang hak-hak mereka sebagai konsumen.
- c. Kesulitan akses ke mekanisme penyelesaian sengketa: Proses penyelesaian sengketa konsumen sering kali rumit dan memerlukan biaya yang tinggi, sehingga konsumen menghadapi kendala dalam memperoleh keadilan jika terjadi perselisihan dengan pelaku usaha.
- d. Kurangnya kesadaran dan kepatuhan pelaku usaha dan konsumen: Terdapat kurangnya kesadaran akan hak-hak konsumen baik di kalangan pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri, serta kurangnya kepatuhan dalam melaksanakan hak-hak dan kewajiban yang terkait dengan perlindungan konsumen.

Dalam penelitian ini, landasan konseptual yang lengkap dan rinci mengenai perlindungan konsumen akan menjadi dasar untuk menganalisis implementasi dan efektivitas perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999.

#### e) **Penegakan Hukum**

Penegakan hukum adalah suatu proses hukum yang dilakukan oleh aparat penegak hukum untuk menindak pelaku tindak pidana. Penegakan hukum harus dilakukan secara adil dan berkeadilan serta memperhatikan aspek hak asasi manusia.

##### 1) Landasan Hukum

Beberapa landasan hukum yang relevan antara lain:

- a. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Merupakan undang-undang utama yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang ini memberikan landasan hukum bagi penegakan hak-hak konsumen, larangan terhadap praktik bisnis yang merugikan, dan pembentukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.
  - b. Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat: Undang-undang ini melarang praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat yang dapat merugikan konsumen. Penegakan hukum terhadap pelanggaran undang-undang ini juga menjadi bagian dari penegakan hukum dalam perlindungan konsumen.
  - c. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE): Undang-undang ini memiliki peran dalam penegakan hukum terkait praktik bisnis online yang melanggar hak-hak konsumen. Misalnya, penyebaran informasi palsu, penipuan online, atau praktik bisnis ilegal dalam transaksi elektronik.
  - d. Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri terkait perlindungan konsumen: Selain undang-undang, terdapat pula peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur aspek-aspek tertentu dalam perlindungan konsumen, seperti peraturan mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen atau peraturan mengenai standar kualitas produk/jasa.
- ##### 2) Konsep Penegakan Hukum terhadap Perlindungan Konsumen
- a. Pencegahan: Penegakan hukum dalam perlindungan konsumen juga melibatkan upaya pencegahan terjadinya pelanggaran hak konsumen melalui pengawasan, pembentukan regulasi yang memadai, dan edukasi kepada pelaku usaha dan konsumen mengenai hak-hak dan kewajiban mereka.

- b. Penyidikan dan Penuntutan: Aparat penegak hukum, seperti kepolisian atau jaksa, memiliki peran dalam melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap dugaan pelanggaran hak konsumen. Jika terdapat bukti yang cukup, proses penuntutan dapat dilakukan untuk mengajukan perkara ke pengadilan.
- c. Mekanisme Penyelesaian Sengketa: Penegakan hukum dalam perlindungan konsumen juga melibatkan penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan efektif, seperti lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau pengadilan, untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.

## **2. Analisis Mekanisme Pengawasan oleh Kementerian Agama Terhadap Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh: Perlindungan Konsumen dan Pencegahan Praktik Penipuan**

Pada analisis mekanisme pengawasan oleh Kementerian Agama terhadap panitia penyelenggara ibadah umroh (PPIU). Pengawasan ini merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa kegiatan ibadah umroh berjalan sesuai rencana dan standar yang telah ditetapkan.

Dalam bidang perizinan, Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 memberikan landasan hukum yang jelas. Syarat-syarat untuk memperoleh izin operasional sebagai PPIU mencakup aspek legalitas, ketaatan terhadap ketentuan agama Islam, kepemilikan kantor pelayanan, tanda daftar usaha pariwisata, operasional selama minimal dua tahun, kemampuan teknis, laporan keuangan, dan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama berusaha untuk mengamankan proses perizinan agar hanya lembaga-lembaga yang memenuhi standar tertentu yang dapat beroperasi.

Dalam bidang pengawasan, Permenag No. 8 Tahun 2018 memberikan wewenang kepada Direktur Jenderal, dibantu oleh kepala kantor wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji di konsulat jenderal Republik Indonesia di Jeddah. Pengawasan ini mencakup berbagai aspek, termasuk pendaftaran jemaah, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional, pengurusan visa, dan ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Adanya kolaborasi dengan instansi pemerintah/lembaga terkait juga memperkuat pengawasan tersebut.

Pentingnya pengawasan ini juga tercermin dalam penerapan moratorium perizinan sebagai bentuk pengendalian. Moratorium dapat diberlakukan oleh Direktur Jenderal atas nama menteri untuk menanggulangi penyimpangan yang terjadi. Selain itu, adanya standar pelayanan minimal yang ditetapkan dengan keputusan Direktur Jenderal membantu dalam menentukan kualitas pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh.

Akreditasi PPIU menjadi langkah preventif yang signifikan. Setiap PPIU wajib diakreditasi setiap tiga tahun oleh lembaga yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal. Akreditasi memberikan pengakuan formal terhadap kompetensi dan kualitas layanan PPIU. Sertifikasi PPIU juga menjadi bentuk pemberian sertifikat setelah evaluasi kinerja dan pemenuhan kriteria klasifikasi.

Penggunaan Sistem Informasi Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SIPATUH) oleh Kementerian Agama melalui teknologi informasi memungkinkan pengawasan secara online. SIPATUH memberikan akses informasi pendaftaran jemaah, paket perjalanan, tawaran PPIU, hingga pengadaan tiket dan akomodasi. Hal ini mempermudah pemantauan dan memberikan nomor registrasi sebagai bukti pendaftaran sesuai peraturan.

Secara keseluruhan, mekanisme pengawasan yang diimplementasikan oleh Kementerian Agama terhadap panitia penyelenggara ibadah umroh mencakup aspek perizinan, pengawasan, pengendalian, dan akreditasi. Langkah-langkah ini menunjukkan upaya serius untuk melindungi konsumen calon jemaah umroh dan mencegah praktik penipuan dalam perjalanan ibadah umroh di Indonesia. Meski demikian, keberhasilan implementasi mekanisme ini memerlukan konsistensi, transparansi, dan kerja sama yang

erat dengan berbagai pihak terkait.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menggali implementasi dan efektivitas perlindungan konsumen dalam perspektif Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 di Indonesia. Adanya fenomena penipuan dan penggelapan dalam perjalanan ibadah umrah, terutama melibatkan biro perjalanan "nakal" seperti PT. First Travel, menggarisbawahi lemahnya pengawasan kementerian agama terhadap perizinan agen perjalanan umrah dan haji. Hal ini menunjukkan urgensi untuk memperketat pengawasan, melibatkan berbagai pihak, seperti Direktorat Jenderal, kantor wilayah, kantor kementerian agama di tingkat kabupaten/kota, dan staf teknik haji pada konsulat jenderal Republik Indonesia di Jeddah. Meskipun Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 telah diimplementasikan, penelitian ini menekankan perlunya penegakan aturan yang konsisten dan efektif untuk melindungi calon jamaah umrah.

Dalam konteks Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, ditemukan berbagai permasalahan dan tantangan dalam praktiknya. Kasus penyalahgunaan hak konsumen, informasi yang tidak jelas, dan ketidakadilan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menjadi masalah yang perlu diatasi. Oleh karena itu, perlindungan konsumen perlu dievaluasi dan diperkuat untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dengan baik. Penelitian ini juga menyoroti relevansi perundang-undangan terkait seperti Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Peraturan Pemerintah No. 99 Tahun 2018, dan Peraturan Menteri Perdagangan No. 13/M-DAG/PER/3/2014 dalam memberikan landasan perlindungan konsumen di Indonesia.

Dengan menganalisis landasan konseptual, permasalahan, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis yang signifikan. Rekomendasi dan solusi yang dihasilkan diharapkan dapat meningkatkan perlindungan konsumen, memperbaiki mekanisme penyelesaian sengketa, dan memajukan kesadaran konsumen dan pelaku usaha terkait hak-hak konsumen. Melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap implementasi Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999, diharapkan dapat terwujud lingkungan bisnis yang adil, transparan, dan aman bagi konsumen di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aswar, Asrul, and Resdianto Willem, 'Perlindungan Hukum Yang Adil Bagi Konsumen', *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)*, 5.1 (2023), 2023
- Atikah, Ika, 'Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Hukum Negara', 2020, 273
- Herlina, Rita, *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perdata*, 2017
- Sujatmiko, S. (2017). *Hukum dan Keadilan*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Zulham, 'Hukum Perlindungan Konsumen', 2013, p. 352

### Jurnal

- Ananta, Devonda, Findia Leona, Putri Gressanda, Elen Aprilliana, and Muhammad Fajar Ilham. 2023. "TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NO . 8." 3(1):935-43. doi: 10.53363/bureau.v3i1.225.
- Ariesty, Fiena. 2015. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Alat Pembayaran Yang Tidak Sah Dalam Transaksi Jual Beli Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *JOM Fakultas Hukum* 2(1):104-16.
- Aswar, Asrul, and Resdianto Willem. 2023. "Perlindungan Hukum Yang Adil Bagi Konsumen." *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)* 5(1):2023.
- Brotosusilo, Agus. 2017. "Hak-Hak Produsen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 22(5):423. doi: 10.21143/jhp.vol22.no5.1011.

Deni Syaputra, Yusmiarni, and Salsabila Syafiah. 2022. "Upaya Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Konsumen." *Journal of Social and Economics Research* 3(1):040–048. doi: 10.54783/jser.v3i1.34.

Herlina, Rita. 2017. *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perdata*.

Zulham. 2013. "Hukum Perlindungan Konsumen." 352.

#### **Website**

Hukumonline.com. Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya. (2023). Diakses pada <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/>

Diskominfo Kaltim. BPKN RI Dorong Penguatan Perlindungan Konsumen Melalui Revisi UU Perlindungan Konsumen (2023). Diakses pada <https://diskominfo.kaltimprov.go.id/berita/bpkn-ri-dorong-penguatan-perlindungan-konsumen-melalui-revisi-uu-perlindungan-konsumen>

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

- [1] Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- [2] Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- [3] Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- [4] Peraturan Menteri Perdagangan No. 95 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen di Bidang Perdagangan
- [5] Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik
- [6] Keputusan Presiden No. 19 Tahun 2012 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- [7] Keputusan Presiden No. 59 Tahun 2017 tentang Kebijakan Perlindungan dan Pemberdayaan Konsumen