

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BIRO JASA UMRAH  
TERDAMPAK COVID-19 PERSPEKTIF UU NO. 8 TAHUN  
1999 DAN *MAQĀṢID AL-SYARĪ'AH*  
(Studi di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara)**



**IAIN PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Syariah IAIN Purwokerto untuk Memenuhi Salah  
Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH).**

**IAIN PURWOKERTO**

Oleh:

**MOHAMAD FAIZ KAMAL ROZAQ  
NIM. 1617301079**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : M. Faiz Kamal Rozaq

NIM : 1617301079

Jenjang : S-1

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN BIRO JASA UMRAH TERDAMPAK COVID-19 PERSPEKTIF UU NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN MAQĀṢID AL-SYARĪ’AH (Studi di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Kabupaten Banjarnegara)”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

**IAIN PURWOKERTO**

Purwokerto, 8 Januari 2021

Saya yang menyatakan



M. Faiz Kamal Rozaq  
NIM.1617301079



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
FAKULTAS SYARI'AH

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126  
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul:

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BIRO JASA UMRAH TERDAMPAK  
COVID-19 PERSPEKTIF UU NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN MAQĀSID  
AL-SYARĪ'AH (STUDI DI PT. KEMANG NUSANTARA TRAVEL  
PERWAKILAN KABUPATEN BANJARNEGARA)**

Yang disusun oleh M. Faiz Kamal Rozaq (NIM. 1617301079) Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Purwokerto, telah diujikan pada tanggal 27 Januari 2021 dan dinyatakan telah  
memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum (S.H.)** oleh Sidang  
Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/ Penguji I

**Bani Svarif Maula, M.Ag., LL.M**  
NIP. 19750620 200112 1 003

Sekretaris Sidang/ Penguji II

**Agus Sunaroyo, M.S.I.**  
NIP. 19790428 200901 1006

Pembimbing/ Penguji III

**M. Wildan Humaidi, S.H.I., M.H**  
NIP. 198909292019031021

Purwokerto, 27 Januari 2021

Dekan Fakultas Syari'ah



**Dr. Supani, S.Ag., M.A**  
NIP. 197007052003121001

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Purwokerto, 08 Januari 2021

Hal : Pengajuan Munaqasyah Skripsi Sdra. M. Faiz Kamal Rozaq  
Lampiran : 3 Eksemplar

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah IAIN  
Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah melaksanakan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

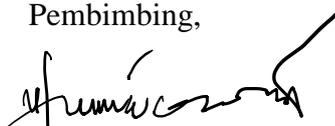
Nama : M. Faiz Kamal Rozaq  
NIM : 1617301079  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah  
Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN BIRO JASA UMRAH  
TERDAMPAK COVID-19 PERSPEKTIF UU NOMOR 8 TAHUN  
1999 DAN MAQĀṢID AL-SYARĪ'AH (Studi di PT. Kemang  
Nusantara Travel Perwakilan Kabupaten Banjarnegara)

Sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Demikian atas perhatian Bapak, saya mengucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing,



M. Wildan Humaidi, S.H.I., M.H.  
NIP. 198909292019031021

**PERLINDUNGAN KONSUMEN BIRO JASA UMRAH TERDAMPAK  
COVID-19 PERSPEKTIF UU NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN MAQĀṢID  
AL-SYARĪ'AH (Studi di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan  
Banjarnegara)**

**ABSTRAK**

**M. Faiz Kamal Rozaq**

**NIM. 1617301079**

**Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama  
Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

Tahun 2020 ini seluruh dunia mengalami musibah pandemi virus Corona atau Covid-19. Pandemi ini secara tidak langsung berdampak terhadap semua sektor kehidupan termasuk perjalanan ibadah umrah, Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan di dalam hubungan hukum antara pelaku usaha atau biro perjalanan dengan konsumen (jemaah umrah). Salah satu biro jasa umrah yang terdampak pandemi Covid-19 adalah PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara. Perlindungan jamaah dalam hal ini sebagai konsumen biro jasa umrah PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara, seperti yang tercantum dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sedangkan dalam Islam sendiri, konsep perlindungan konsumen ini sesuai dengan kaidah *maqāṣid al-Syarī'ah*. Kepentingan konsumen harus sangat diperhatikan dan dilindungi karena masalah yang dihadapi adalah *kemaslahatan* bagi semua pihak. Kemudian yang menjadi pokok permasalahan ini adalah Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel perwakilan Banjarnegara prespektif UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-Syarī'ah*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilaksanakan di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara secara langsung dengan beberapa konsumen, dan dokumentasi. Dalam menganalisis data yang dilakukan adalah mengolah data primer dan data sekunder, kemudian dianalisis secara kualitatif dan kemudian dilakukan pembahasan yang menghasilkan kesimpulan.

Setelah dilakukan penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara sebagai pelaku usaha dalam memberikan jasa layanannya telah mengupayakan terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasanya, dengan memberikan penjadwalan ulang dan komunikasi aktif secara berkala melalui media online, yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan dan kepuasan bagi pengguna jasanya. Perlindungan konsumen PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara ini salah satu wujud dari kemaslahatan umat, karena di dalamnya mengandung pokok-pokok kemaslahatan di atas yaitu memelihara jiwa (*hifz an-nafsh*) dan memelihara harta (*hifz al-māl*).

**Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara, *Maqāṣid al-Syarī'ah***

### **Motto**

“Jawaban dari sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal  
putus asa”



## PERSEMBAHAN



Dengan penuh rasa syukur, kehadiran Allah yang maha agung dan sholawat serta salam tercurahkan kepada insan mulia beliau Nabi agung Muhamad saw, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Bapak H. Hasan dan ibu Hj. Margiyati.
2. Salam Takdim teruntuk seluruh dewan kiyai, guru, dosen dan orang orang yang telah mengajarkan ilmu kepada saya hingga sampai pada perolehan gelar strata satu (S1).
3. Alamamater Fakultas Syariah IAIN Purwokerto Khususnya teman teman seperjuangan 16 Hukum Ekonomi Syariah B yang selalu memberikan arti kehidupan semasa kuliah.

**IAIN PURWOKERTO**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini

berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	ḍ	Ze (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	W
هـ	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

**B. Ta’ Marbutah di akhir kata Bila dimatikan tulis *h***

المصلحة	Ditulis	<i>Maṣlaḥah</i>
المرسلة	Ditulis	<i>Mursalah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

**C. Vokal Pendek**

---َ---	Fatḥah	Ditulis	A
---ِ---	Kasrah	Ditulis	I
---ُ---	D’ammah	Ditulis	U

**D. Vokal Panjang**

1.	Fatḥah + alif	Ditulis	ā
	مقاصد	Ditulis	<i>Maqāsid</i>
.2.	Kasrah + ya’mati	Ditulis	ī

	الشريعة	Ditulis	<i>Al-Syarī'ah</i>
--	---------	---------	--------------------

**E. Vokal Rangkap**

1.	Fatḥah + ya' mati	Ditulis	Ay
	وهبه الزحيلي	Ditulis	<i>Wahbah al-Zuḥaylī</i>

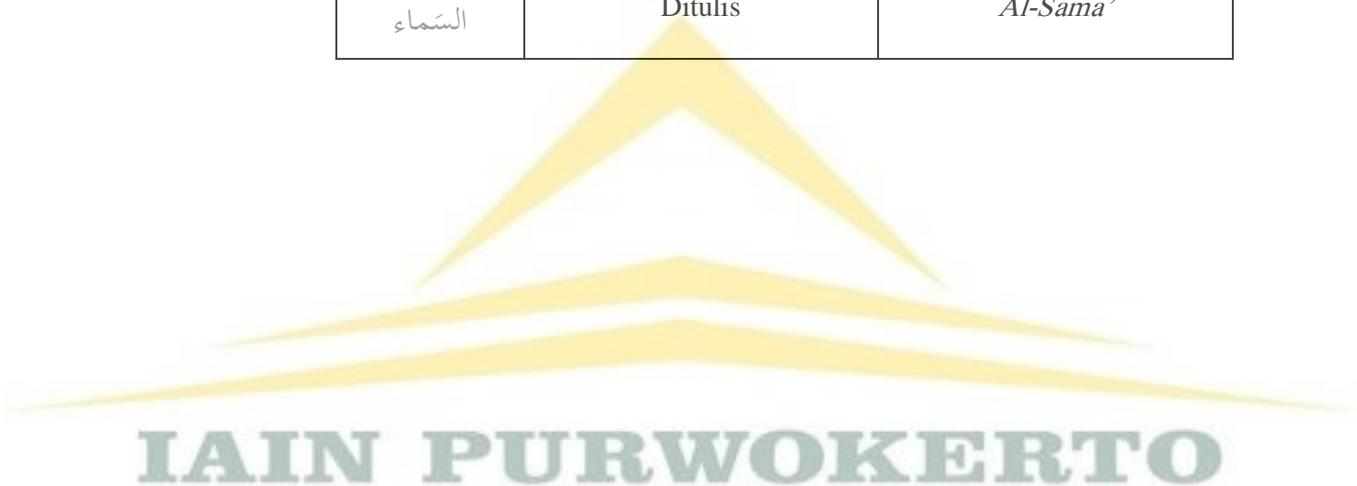
**F. Kata Sandang Alif + Lam**

1. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>
--------	---------	-----------------

2. Bila diikuti dengan huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya

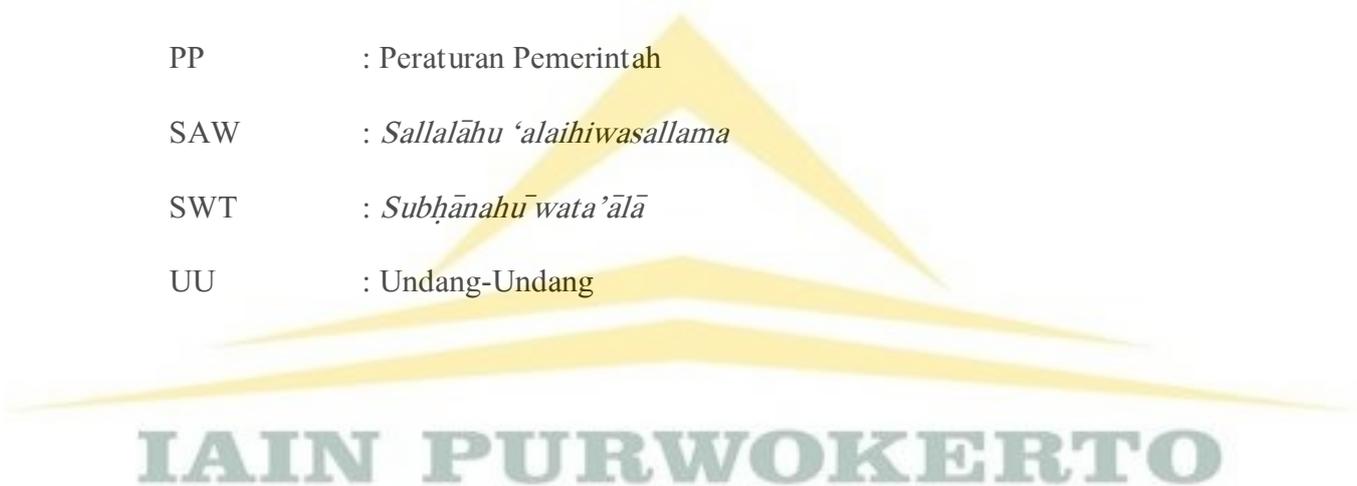
السّماء	Ditulis	<i>Al-Samā'</i>
---------	---------	-----------------



**IAIN PURWOKERTO**

**DAFTAR SINGKATAN**

PT	: Perseroan Terbatas
PPIU	: Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah
UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Konsumen
PCR	: Polymerase Chain Reaction
Dkk	: Dan kawan-kawan
Hlm	: Halaman
IAIN	: Institut Agama Islam Negeri
PP	: Peraturan Pemerintah
SAW	: <i>Sallalāhu ‘alaihiwasallama</i>
SWT	: <i>Subhānahu wata’ālā</i>
UU	: Undang-Undang



**IAIN PURWOKERTO**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamiin penulis panjatkan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang dinantikan syafa'atnya di hari akhir kelak.

Dengan penuh rasa syukur skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN BIRO JASA UMRAH TERDAMPAK COVID-19 PERSPEKTIF UU NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN MAQĀṢID AL-SYARĪ’AH (Studi PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara) dapat terselesaikan dengan lancar. Namun, semua ini tidak terlepas dari dukungan, motivasi serta arahan dari para pihak, untuk itu selayaknya penulis ucapkan terima kasih yang begitu dalam kepada:

1. Dr. Supani, M.A., Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. H. Achmad Siddiq, M.H.I., M.H., Wakil Dekan I Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Dr. Hj. Nita Triana, M.Si., Wakil Dekan II Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Bani Syarif Maula, L.L.M., M.Ag., Wakil Dekan III Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Agus Sunaryo, M.S.I., Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. M. Wildan Humaidi, S.H.I., M.H., sebagai dosen pembimbing yang sudah sabar membimbing skripsi sampai selesai.
7. Segenap Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto,
8. Segenap pihak dari PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara dan seluruh pihak yang terkait.

9. Orang tua penulis, Bapak H. Hasan, Ibu Hj. Margiyati, Kakak Novian Santi Yudha W. S, Kep, beserta suami Ardina Yustisia, S.E., dan adik saya Sallama Ikhlaula Jannah yang senantiasa memberikan dukungan finansial dan doa, serta memberikan support dan semangat motivasi menyelesaikan skripsi.
10. Pengasuh Pondok Pesantren Modern El-Fira Bapak K.H. Dr. Fathul Aminuddin Aziz, M.M yang sudah mengasuh saya selama di Pesantren.
11. Teman-teman Program Studi Hukum Ekonomi Syariah 2016 terkhusus HES B 2016.
12. Para Asatidz dan asatidzah dan teman-teman Pondok Pesantren Modern El-Fira, wa bil khusus Iik Burhanudin Azhar, S. Ag, M. Ag., yang sudah membantu menyelesaikan skripsi ini.
13. PPL Pengadilan Negeri Kebumen Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun 2020. Teman-teman KKN Desa Makam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun 2020. Dan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Tiada hal lain yang dapat penulis berikan untuk menyampaikan rasa terimakasih melainkan hanya doa, semoga amal baik dari semua pihak tercatat sebagai amal shaleh yang diridhai Allah SWT, dan mendapat balasan yang berlipat ganda di akhirat kelak. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itulah kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan. Teruntuk itu mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Amin.

Purwokerto, 8 Januari 2021

Penulis



M. Faiz Kamal Rozaq

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
E. Kajian Pustaka.....	11
F. Metodologi Penelitian .....	18
G. Sistematika Pembahasan .....	22
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG UMRAH DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>24</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Umrah .....	24
1. Pengertian Umrah.....	24
2. Sejarah Pelaksanaan Umrah .....	25
3. Syarat dan Wajib Umrah .....	29
4. Regulasi Penyelenggaraan Umrah di Indonesia .....	31
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	37
1. Pengertian konsumen.....	37

2. Pengertian perlindungan konsumen.....	40
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	42
4. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	44
5. Hak dan Kewajiban pelaku Usaha.....	46
6. Tanggungjawab Pelaku Usaha.....	48
7. Perlindungan Konsumen dalam islam .....	53
C. Tinjauan Umum Tentang Maqāṣid Al-Syarī'ah.....	54
1. Pengertian Maqāṣid Al-Syarī'ah .....	54
2. Dasar Hukum Maqāṣid Al-Syarī'ah.....	56
3. Tingkatan Maqāṣid Al-Syarī'ah .....	57

### **BAB III GAMBARAN UMUM PT. KEMANG NUSANTARA**

<b>TRAVEL .....</b>	<b>63</b>
A. Sejarah PT. Kemang Nusantara Travel .....	63
B. Visi dan Misi PT. Kemang Nusantara Travel .....	65
C. Profil PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara.....	67
D. Persyaratan Umrah PT. Kemang Nusantara Travel.....	67
E. Fasilitas Umrah PT. Kemang Nusantara Travel.....	69

### **BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN BIRO JASA**

#### **UMRAH TERDAMPAK COVID-19 PERSPEKTIF**

#### **UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 DAN MAQĀṢID**

#### **AL-SYARĪ'AH 72**

A. Bentuk perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara .....	72
---	----

B.	Perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel perwakilan Banjarnegara perspektif UU No.8 tahun 1999 dan Maqāṣid Al-Syarī'ah.....	77
1.	Perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel perwakilan Banjarnegara perspektif UU No.8 tahun 1999 .....	77
2.	Perlindungan konsumen biro Jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara perspektif Maqāṣid Al-Syarī'ah.....	81
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
A.	Kesimpulan.....	86
B.	Saran-Saran .....	87
C.	Penutup.....	87

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN

#### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki populasi muslim terbesar di seluruh dunia. Berdasarkan data *Global Religious future*, penduduk Indonesia yang beragama Islam pada tahun 2020 ini mencapai 229,62 juta jiwa.<sup>1</sup> Maka dengan banyaknya penduduk muslim yang ada di Indonesia, dalam beribadah negara berkewajiban untuk menciptakan rasa aman bagi warga negara dalam melaksanakan ibadah dan kepercayaan sesuai dengan amanat perlindungan terhadap hak asasi manusia yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 dalam Pasal 29 yaitu:

Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah menurut agamanya dan kepercayaannya.

Semua agama menganjurkan kepada seluruh umatnya untuk beribadah secara totalitas. Islam memiliki ciri khas tersendiri dalam implementasi tata cara beribadah, terutama dalam konteks rukun Islam. Salah satu yang paling menonjol dan menjadi kesempurnaan dalam melakukan syari'at Islam yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Ibadah haji adalah mengunjungi Ka'bah di Makkah pada waktu tertentu untuk mengerjakan amalan-amalan ibadah tertentu pula.<sup>2</sup> Ibadah haji hanya diwajibkan satu kali seumur hidup. Bagi orang yang memiliki kemampuan

---

<sup>1</sup> Viva Budi Kusnandar, "Indonesia, Negara dengan Penduduk Muslim Terbesar Dunia", <https://databoks.katadata.co.id>, Diakses pada 02 Juni 2020, 07.45 WIB.

<sup>2</sup> Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 53-54.

untuk mengerjakan beberapa kali, pelaksanaan haji yang kesekian kalinya dianggap sebagai perbuatan sunnah.

Berkunjung ke Baitullah tidak hanya tentang persoalan ibadah haji saja, tetapi ada anjuran ibadah-ibadah sunah muakad yang dianjurkan oleh agama Islam. Salah satunya melaksanakan ibadah umrah, bahkan ibadah umrah menjadi penyempurna ibadah haji. Umrah secara bahasa berarti berziarah atau mengunjungi suatu tempat, sedangkan umrah dalam pengertian syar'i adalah mengunjungi Baitullah di Makkah al-Mukarramah untuk mengerjakan tawaf, sai antara Shafa dan Marwa, kemudian bercukur atau tahalul. Umrah berbeda dengan haji dalam soal waktu pelaksanaannya, apabila ibadah umrah dapat dilakukan sepanjang tahun, ibadah haji boleh dilakukan pada bulan-bulan tertentu, yaitu pada bulan Syawal, Zulkaidah, dan berakhir pada 10 Zulhijah.<sup>3</sup>

Ibadah umrah saat ini sangat diminati dan telah menjadi trend bagi para muslim yang mampu secara finansial, waktu ibadah umrah yang bisa dilakukan kapan pun membuat para jemaah mudah melaksanakannya. Di Indonesia jemaah lebih memilih menunaikan ibadah umrah terlebih dahulu sembari menunggu waktu keberangkatan ibadah haji tiba. Seperti di Provinsi Jawa Tengah, masa tunggu ibadah haji di Jawa Tengah sangatlah lama berkisar 24 (dua puluh empat) tahun dengan jumlah calon jemaah mencapai 686.909 orang, sehingga calon jemaah di Jawa Tengah ini harus menunggu bertahun-tahun.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Imam Jazuli, *Buku Pintar*, hlm. 55-56.

<sup>4</sup> Hesty Imaniar, "Hampir 700 Ribu Orang di Jateng Masih Menunggu Giliran Ibadah Haji, Masa Tunggunya 24 Tahun", <https://jateng.tribunnews.com>, Diakses pada 29 Juli 2020, 00.13 WIB.

Untuk melaksanakan ibadah umrah harus menempuh perjalanan yang sangat jauh, dalam perjalanan ini tidak mungkin setiap orang bisa atau mampu melaksanakan perjalanan ibadah umrah dengan sendiri, ia membutuhkan pemandu dan pembimbing untuk mempermudah perjalanannya, dimana hal ini tidak lepas dari pelayanan ibadah umrah atau yang disebut dengan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU). Penyelenggara perjalanan ibadah umrah merupakan rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah.<sup>5</sup>

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) tidak lepas dari peran pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Sesuai dengan PMA No. 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pasal 1 sampai 50 Kementerian Agama Republik Indonesia telah membuat aturan tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Dengan demikian, kinerja Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) menjadi hal yang penting untuk mendapat perhatian pemerintah agar tidak terjadi permasalahan maupun penipuan.

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang memiliki izin operasional sebagai PPIU. Untuk memiliki izin operasional sebagai PPIU, biro perjalanan harus memenuhi persyaratan salah satunya memiliki akta notaris pendirian perseroan

---

<sup>5</sup> PMA Nomor 8 Tahun 2018 *Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah* Pasal 1 Ayat (1).

terbatas. Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah wajib memberikan pelayanan berupa bimbingan ibadah umrah, transportasi jemaah, akomodasi dan konsumsi, kesehatan jemaah, perlindungan jemaah dan petugas umrah, dan administrasi dan dokumentasi umrah.

Pada tahun 2020 ini sebagaimana diketahui, bahwa seluruh dunia sedang mengalami musibah non alam yaitu pandemi virus Corona atau COVID 19. Virus corona atau covid-19 merupakan virus yang menyerang sistem pernapasan. Gejala umum termasuk demam, batuk, kelelahan, sesak napas, dan kehilangan bau dan rasa.<sup>6</sup> Penyebaran virus covid-19 ini pertama kali ditemukan di Wuhan, China pada akhir 2019 lalu. Di Indonesia kasus ini pertama kali ditemukan pada dua warga Depok, Jawa Barat awal Maret lalu. Penyebaran virus ini belum ditemukan penawarnya hingga kini tak terkendali.<sup>7</sup>

Dengan adanya pandemi ini secara tidak langsung berdampak terhadap semua sektor kehidupan termasuk perjalanan ibadah umrah, dalam hal ini pemerintah Arab Saudi melarang sementara ibadah umrah untuk mencegah penyebaran virus corona, larangan tersebut berlaku untuk warga asli maupun pendatang. Dampak penghentian sementara perjalanan ibadah umrah mengharuskan semua biro travel menjadwalkan ulang pemberangkatan jemaah umrah. Dengan adanya penjadwalan ulang jemaah, maka perlindungan hukum berperan penting, karena konsumen di samping mempunyai hak-hak yang

---

<sup>6</sup> Merry Dame Cristy Pane, "Virus Corona", <https://www.alodokter.com>, Diakses pada 09 Juni 2020, 02.02 WIB.

<sup>7</sup> Niken Widya Yunita, "Penyebab, Asal Mula, dan Pencegahan Virus Corona di Indonesia", <https://m.detik.com>, Diakses pada 09 Juni 2020, 01.50 WIB.

bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat spesifik.<sup>8</sup> Di samping itu juga melindungi konsumen agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan tidak merugikan dari kedua belah pihak.

Salah satu biro jasa umrah yang terdampak pandemi Covid-19 adalah PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara. Perlindungan jamaah dalam hal ini sebagai konsumen biro jasa umrah PT. Kemang Nusantara Travel perwakilan Banjarnegara yang menyangkut berbagai aspek. Salah satunya ialah aspek hukum. Hukum merupakan kumpulan aturan yang sifatnya tidak lain dan tidak bukan memaksa dengan tujuan untuk melindungi setiap orang menjalani kehidupan masyarakat. Menurut pendapat dari Mochtar Kusumaatmaja yang dikutip oleh Umar Said Sugiarto mengemukakan bahwa hukum merupakan ke semua asas-asas serta kaidah yang bertujuan untuk mengatur korelasi antar manusia dalam kehidupan masyarakat. Dalam suatu panel diskusi, Mochtar menyatakan bahwa hukum adalah semua asas-asas dan kaidah-kaidah yang mana hukum tersebut mengatur manusia dalam masyarakat yang meliputi lembaga-lembaga, serta proses atau cara untuk mewujudkan implementasi hukum tersebut dalam masyarakat benar-benar nyata terlaksana.<sup>9</sup>

Hukum dalam masyarakat selalu berkembang secara dinamis sesuai dengan perkembangan dan kondisi masyarakat itu sendiri, sehingga dapat melindungi kepentingan masyarakat. Hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat.

---

<sup>8</sup> Abdul Halim Berkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 1-2.

<sup>9</sup> Umar Said Sugiarto, *Pengantar Hukum Indonesia* (Malang: Sinar Grafika, 2015), hlm. 6-

Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.<sup>10</sup>

Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen atau UUPK pada Pasal 1 angka (1), menyebutkan bahwa:

Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dengan adanya UUPK tersebut, konsumen memiliki payung hukum untuk dilindungi haknya.

Perintah perlindungan konsumen dalam Islam, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen).<sup>11</sup> Dan setiap perbuatan yang dapat merugikan seseorang dalam proses bermuamalah, jelas tidak dibenarkan secara syari'at, karena bertentangan dengan hukum Islam dan tujuan hukum.

. Di kalangan ulama ushul fiqh, tujuan hukum itu disebut *maqāṣid al-Syari'ah*, yaitu tujuan *ash-Syari'ah* dalam menetapkan hukum. Tujuan hukum tersebut dapat dipahami melalui penelusuran terhadap ayat-ayat Al- Qur'an dan sunah Rasulullah. Penelusuran yang dilakukan ulama fiqh tersebut menghasilkan kesimpulan, bahwa tujuan ash-syari' menetapkan hukum adalah untuk kemaslahatan manusia, baik di sunia maupun di akhirat.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Celina Tri Siwi Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 3.

<sup>11</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 41.

<sup>12</sup> Abd Rahman Dahlan, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Amzah, 2011), hlm. 303-304.

Kemaslahatan sebagai muara dari adanya *maqāṣid al-Syarī'ah* dapat terwujud dengan terpeliharanya beberapa unsur sebagaimana yang telah diungkapkan oleh al-Syathibi, yaitu: agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Perlindungan terhadap kelima unsur tersebutlah yang merupakan letak posisi dari *maqāṣid al-Syarī'ah* itu sendiri, yaitu perlindungan terhadap agama (*Hifẓ al-Dīn*), perlindungan terhadap jiwa (*Hifẓ al-Nafs*), perlindungan terhadap akal (*Hifẓ al-'Aql*), perlindungan terhadap keturunan (*Hifẓ al-Nasl*), dan perlindungan terhadap harta (*Hifẓ al-Māl*). Kelima unsur itulah yang harus dilindungi dan dijaga dalam konsep kehidupan guna mencapai sebuah kemaslahatan yang merupakan muara dari konsep *maqāṣid al-Syarī'ah*.<sup>13</sup>

Dengan adanya kasus ini maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait perlindungan hukum terhadap konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di tinjau dari kacamata UU no.8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen dan *maqāṣid al-Syarī'ah*. Maka penulis merumuskan dengan penelitian yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Biro Jasa Umrah Terdampak Covid-19 Perspektif UU No.8 Tahun 1999 Dan *maqāṣid al-Syarī'ah* (studi kasus di PT Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara).**

---

<sup>13</sup> Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Syari'ah* (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2014), hlm. 89.

## B. Definisi Operasional

Untuk menghindari adanya kesalahan perspektif dalam memahami judul penelitian ini, maka akan dijelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan judul penelitian. Beberapa istilah-istilah tersebut adalah :

### 1. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>14</sup>

### 2. Covid-19

Covid-19 adalah infeksi virus baru yang mengakibatkan terinfeksi manusia. Virus ini bermula di Wuhan, China pada 31 Desember 2019. Virus yang merupakan virus RNA strain tunggal positif ini menginfeksi saluran pernapasan. Penegakan diagnosa dimulai dari gejala umum berupa demam, batuk, dan sulit bernapas hingga adanya kontak erat dengan negara-negara yang sudah terinfeksi. Pengambilan swab tenggorokan dan saluran napas menjadi dasar penegakan diagnosa *coronavirus disease*. Penatalaksanaan berupa isolasi harus dilakukan untuk mencegah penyebaran lebih lanjut.<sup>15</sup>

### 3. *Maqāṣid Al-Syarī'ah*

*Maqāṣid Al-Syarī'ah* berasal dari bahasa Arab yang merupakan bentuk jamak dari kata maksud, sasaran, prinsip, niat, tujuan, tujuan akhir.

---

<sup>14</sup>Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004), hlm. 4.

<sup>15</sup>Yuliana, "Corona Virus Diseases (COVID-19); Sebuah Tinjauan Literatur", *Wellness and Healthy Magazine*, Vol. 2, No.1, Februari 2020, hlm. 187-192.1

*maqāṣid* hukum Islam adalah sasaran-sasaran atau maksud-maksud di balik hukum itu. Bagi sejumlah teoritikus hukum Islam, *maqāṣid al-Syarī'ah* adalah pernyataan alternatif untuk kemaslahatan-kemaslahatan.<sup>16</sup>

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara?
2. Bagaimana perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara perspektif UU No.8 tahun 1999 dan *Maqāṣid al-Syarī'ah*?

### D. Tujuan Penelitian dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian
  - a. Mengetahui bentuk perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara.
  - b. Mengetahui perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara perspektif UU No.8 tahun 1999 dan *Maqāṣid al-Syarī'ah*.

---

<sup>16</sup> Jasser Auda, *Membumikan Hukum Islam Melalui Maqasid al-Shari'ah* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2015), hlm. 32.

## 2. Manfaat Penelitian

Dengan selesainya penelitian ini diharapkan melahirkan hasil yang memberi manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat dan menambah informasi kepada para penggiat, akademisi, penulis, mahasiswa, dan siapa saja tentang pengetahuan dalam bidang hukum khususnya hukum yang menyangkut perlindungan konsumen dalam perspektif Undang-Undang No. 8 tahun 1999 dan *maqāṣid al-Syarī'ah*.
- b. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan gambaran kepada masyarakat selaku konsumen biro jasa umrah PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara dalam mendapatkan hak-haknya yang berkaitan dengan penundaan umrah, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih dalam kepada konsumen biro jasa umrah PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara agar terhindar dari hal-hal yang dapat merugikan.

## E. Kajian Pustaka

Tujuan kajian pustaka ialah menunjukkan originalitas penelitian dan memberikan kejelasan serta batasan terhadap apa yang diteliti guna membedakan dan membatasi penelitian tersebut dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan terhadap penelitian sejenis ialah:

Skripsi Elia Feby Ariani dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan keberangkatan Calon Jamaah Umrah ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus PT.Ustmaniyah Hannien Tour)”. Penelitian ini bertujuan menjelaskan bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna biro jasa perjalanan umrah akibat dari pembatalan keberangkatan calon jamaah umrah dan bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha selaku penyelenggara ibadah umrah terhadap pembatalan keberangkatan calon jamaah umrah yang ditinjau dari Undang-Undang perlindungan Hukum. Jenis penelitian ini *Library Research Field research*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi pengguna biro jasa sudah diatur dalam Undang-Undang No.13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah Haji dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018. Bahwa bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak biro jasa terhadap salah satu konsumennya (HS) sudah sesuai dengan ketentuan pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen.<sup>17</sup>

Skripsi Kamaludin dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Biro Perjalanan Terhadap perusahaan maskapai penerbangan yang dinyatakan Pailit”. Penelitian ini bertujuan mengetahui kedudukan biro perjalanan dalam perusahaan maskapai penerbangan yang dinyatakan pailit menurut Undang-Undang yang berlaku. Bentuk hubungan hukum biro perjalanan dengan

---

<sup>17</sup> Elia Feby Ariani, “perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan keberangkatan Calon Jamaah Umrah ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus PT.Ustmaniyah Hannien Tour)”, *Skripsi* (Jakarta: Fak. Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019).

perusahaan maskapai penerbangan yaitu kerjasama, dimana dalam kerjasama tersebut menggunakan *escrow account* yang digunakan biro perjalanan untuk mendepositkan sejumlah uang untuk pembelian tiket maskapai penerbangan. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) dan bersifat *yuridis empiris*. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa uang deposit dalam *escrow account* tersebut bisa dikategorikan sebagai jaminan fidusia, hal ini sesuai dengan pasal 1 angka 1 dan 2 undang-undang nomor 42 tahun 1999 tentang jaminan fidusia, sehingga biro perjalanan dikategorikan sebagai kreditur preferen, artinya biro perjalanan termasuk salah satu kreditor yang harus didahulukan dalam pembagian *boedel* pailit perusahaan maskapai penerbangan mandala airlines.<sup>18</sup>

Skripsi Habibullah Sukma dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian Online (studi pengguna shopee di kota Yogyakarta)”. Penelitian ini bertujuan mengkaji lebih lanjut tentang perlindungan hukum bagi pengguna akun shopee di kota Yogyakarta ditinjau dari perspektif *maqāṣid Syarī’ah*. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan latar penulis pengguna shopee yang ada di kota Yogyakarta. Dari hasil penelitian ini terdapat pelanggaran yang merugikan konsumen pengguna aplikasi shopee seperti barang rusak, tidak sesuai pesanan, dan barang tidak sampai tepat waktu. sedangkan garansi yang diberlakukan oleh akun shopee kepada pengguna hanya berupa pernyataan

---

<sup>18</sup> Kamaludin, “Perlindungan Hukum Bagi Biro Perjalanan Terhadap perusahaan maskapai penerbangan yang dinyatakan Pailit”, *Skripsi* (Yogyakarta: Fak. Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

tertulis dan informasi bahwa pihak shopee tidak bertanggungjawab dan tidak memiliki kewajiban apapun atas setiap kerugian atau keruakan pembeli.<sup>19</sup>

Skripsi karya Desiana Nur Afianti dengan judul “ Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pelanggan Layanan Jasa Indonesia Digital Home Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dan KHES”. Fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen di PT. Telkom Purwokerto.<sup>20</sup>

Jurnal Sihabudin Mukhlis dengan judul “Perlindungan Hukum Jamaah Umrah dalam penyelenggaraan perjalanan Ibadah umrah”. Penelitian ini bertujuan menjabarkan upaya-upaya perlindungan jamaah umrah dari tindakan penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang merugikan jamaah baik berupa penelantaran jamaah selama perjalanan, penundaan keberangkatan sampai dengan batal dan gagal berangkat. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan kesimpulan bahwa bentuk-bentuk perlindungan yang harus diberikan oleh pihak penyelenggara perjalanan ibadah umrah mencakup semua aspek yang dibutuhkan oleh jamaah, yakni: kesehatan, asuransi jiwa, perlindungan kecelakaan, pengurusan dokumen jamaah yang hilang selama perjalanan beribadah.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Habibullah Sukma, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian Online (studi pengguna shopee di kota Yogyakarta)”, *Skripsi* (Yogyakarta: Fak. Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

<sup>20</sup> Desiana Nur Afianti, “ Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pelanggan Layanan Jasa Indonesia Digital Home Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah”, *Skripsi* (Purwokerto: Fak. Syariah IAIN Purwokerto, 2019).

<sup>21</sup> Sihabudin Mukhlis, “Perlindungan Hukum Jamaah Umrah dalam penyelenggaraan perjalanan Ibadah umrah”, *Asy-Syari'ah*, Vol. 20 No.1, Agustus 2018.

Untuk kemudahan dalam memahami perbedaan dari penelitian penyusun dengan penelitian-penelitian sebelumnya, maka dalam hal ini penyusun buat tabel sebagai berikut :

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
Elia Feby Ariani	<i>perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan keberangkatan Calon Jamaah Umrah ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus PT.Ustmaniyah Hannien Tour)</i>	Sama-sama membahas tentang perlindungan hukum jasa biro umrah	Dalam karya Elia menekankan bagaimana bentuk perlindungan konsumen pembatalan keberangkatan umrah hanya ditinjau dari UU No. 8 tahun 1999 . sedangkan penulis membahas bagaimana bentuk perlindungan konsumen akibat dampak covid-19 ditinjau dari UU No.8 tahun 1999

			dan maqoshid syari'ah.
Kamaludin	<i>Perlindungan Hukum Bagi Biro Perjalanan Terhadap perusahaan maskapai penerbangan yang dinyatakan Pailit</i>	Sama-sama membahas perlindungan hukum jasa biro perjalanan	Dalam karya kamaludin membahas perusahaan maskapai penerbangan yang dinyatakan pailit. Sedangkan penulis membahas penundaan umrah akibat dampak Covid-19.
Habibullah Sukma	<i>Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian Online (studi pengguna shopee di kota Yogyakarta)</i>	Sama-sama membahas perlindungan konsumen, dan melalui pendekatan Maqoshid Syari'ah.	Karya Habibullah Sukma mengkaji lebih lanjut tentang perlindungan hukum bagi pengguna akun shopee Dalam Jual Beli Pakaian

			Online di Kota Yogyakarta.
Desiana Nur Afianti	<i>Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pelanggan Layanan Jasa Indonesia Digital Home Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah</i>	Sama-sama membahas perlindungan konsumen dalam perspektif yang berbeda	Dalam karya Desiana Nur Afianti objek penelitiannya di PT. Telkom Purwokerto, sedangkan penulis objek penelitiannya di PT. Kemang Nusantara Travel dengan masalah ditundanya umrah akibat pandemi covid-19 yang berbeda dengan skripsi Desiana Nur Afianti
Sihabudin Mukhlis	<i>Perlindungan Hukum Jamaah Umrah dalam</i>	Sama-sama membahas	Dalam karya Sihabudin Mukhlis

	<i>penyelenggaraan perjalanan Ibadah umrah</i>	perlindungan konsumen	menekankan upaya-upaya perlindungan hukum jamaah umrah dari tindakan biro yang merugikan. Sedangkan penulis menekankan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen layanan biro jasa umrah akibat dampak covid-19.
--	--	--------------------------	--

Setelah penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian perihal perlindungan konsumen, khususnya terhadap jamaah umrah, penulis belum menemukan penelitian yang membahas tentang perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 dalam perspektif Undang-Undang No.8

tahun 1999 dan *maqāṣid al-Syarī'ah*. Oleh karena itu penelitian ini menjadi relevan untuk dikaji lebih lanjut.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field reseach*). Jenis penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu dan dapat digunakan dengan lebih banyak dan lebih luas dari jenis metode yang lain.<sup>22</sup> Dalam penelitian ini penulis akan meneliti secara langsung yaitu bagaimana bentuk perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara dengan mengumpulkan data yang bersumber dari lapangan (lokasi penelitian).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan melihat dan mengamati gejala-gejala sosial yang terjadi dalam konsumen terhadap bentuk perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara. Pendekatan sosiologis menjadikan suatu fenomena sosial dapat dianalisis dengan fakyor-faktor

---

<sup>22</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi-II* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 22.

yang mendorong terjadinya hubungan, mobilitas sosial serta keyakinan-keyakinan yang mendasari terjadinya proses tersebut.<sup>23</sup>

## 2. Sumber Data Penelitian

a. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data oleh penyidik untuk tujuan tertentu.<sup>24</sup> Dalam hal ini data-data primer yaitu yang didapat dari observasi, dokumentasi, wawancara melalui media Whatsup, dan media lainnya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan wawancara maupun observasi langsung dengan pihak PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara.

b. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh penulis oleh pihak lain, dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya terwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.<sup>25</sup> Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari dokumentasi, buku-buku, internet, jurnal, ataupun data yang berkaitan dengan penelitian, khususnya dalam kaitan aspek perlindungan jemaah umrah PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara.

## 3. Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode pengumpulan data kualitatif yang mana penulis melakukan observasi,

---

<sup>23</sup> Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), hlm. 39.

<sup>24</sup> Winarto Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode Dan Teknik*, Edisi VII (Bandung: Tarsito, 1994), hlm. 134.

<sup>25</sup> Saefudin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 91.

wawancara dan dokumentasi untuk mencari data-data sebagai bahan analisis penelitian.

a. Observasi

Observasi adalah teknik yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diselidiki.<sup>26</sup> Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung mengenai bentuk perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid yang diberikan PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara kepada konsumen.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden.<sup>27</sup> Wawancara juga merupakan interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu melakukan wawancara, meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinan.<sup>28</sup>

Adapun model wawancaranya dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan oleh pewawancara yang diajukan kepada pihak pengelola PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara dan pihak konsumen dan jawaban-jawaban dicatat atau direkam.

---

<sup>26</sup> Burhan Asofa, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 58.

<sup>27</sup> M. Burhan Bungis, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 126.

<sup>28</sup> Enzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau suatu yang berkaitan dengan masalah variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya.<sup>29</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumentasi data berupa catatan penting seperti data-data tertulis yang diperoleh dari pihak biro travel dan juga menduplikat berkas-berkas yang diperlukan oleh penulis.

4. Metode Analisis data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan kajian penelitian, yaitu perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 perspektif undang-undang No. 8 tahun 1999 dan *maqāṣid al-Syarī'ah* merupakan metode kualitatif. Maksudnya adalah bahwa analisis ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 dalam perspektif undang-undang No. 8 tahun 1999 dan *maqāṣid al-Syarī'ah*. Metode berfikir dalam penelitian ini adalah metode deduktif. Metode deduktif adalah metode analitik yang berangkat dari dasar-dasar pengetahuan yang bersifat umum untuk diterapkan pada realitas empirik yang bersifat khusus.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 85.

<sup>30</sup> Agus Sunaryo dkk, *Pedoman Penelitian Sekripsi Fakultas Syariah Iain Purwokerto t.k.t.p.t.t.*

## G. Sistematika Pembahasan

Sebagai jalan untuk memahami persoalan yang dikemukakan secara runtut dan sistematis, maka penulis membagi pokok bahasan ini terdiri atas lima bab masing-masing bab membahas permasalahan yang diuraikan menjadi sub bab. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas, mempermudah pembaca pada setiap permasalahan yang dikemukakan. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

Bab I memuat pendahuluan yang berisi aspek-aspek utama penelitian di antaranya yaitu, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II memuat uraian mengenai landasan teori tentang tinjauan umum ibadah umrah yang meliputi pengertian umrah, sejarah pelaksanaan umrah, hukum melaksanakan ibadah umrah syarat dan wajib umrah, regulasi penyelenggaraan umrah di Indonesia, serta perlindungan konsumen dan *maqāṣid al-Syarī'ah*

Bab III memuat pembahasan gambaran umum tentang profil sejarah PT. Kemang Nusantara Travel, Visi dan Misi PT. Kemang Nusantara Travel, fasilitas dari PT. Kemang Nusantara Travel perwakilan Banjarnegara.

Bab IV merupakan pembahasan inti yaitu berisi tentang analisis bentuk perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara dan perlindungan konsumen biro

jasa umrah terdampak covid-19 perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dan *maqāṣid al-Syarī'ah*.

Bab V merupakan penutup, memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran



## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG UMRAH DAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN

#### A. Tinjauan Umum Tentang Umrah

##### 1. Pengertian Umrah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, umrah 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. Ia juga disebut haji kecil.<sup>31</sup> Umrah adalah ibadah yang berupa ziarah dan bukanlah sebuah kewajiban bagi umat Islam. Umrah berbeda dengan haji karena ia tidak dilakukan pada bulan tertentu, maka umrah dapat dilaksanakan oleh umat islam secara berulang-ulang sesuai dengan kemampuan fisik dan finansial seorang muslim.

Kata umrah berasal dari *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa disertai dengan wukuf di Arafah yang menjadi ciri dari ibadah haji. Karena rangkaian ibadah umrah hanya mengambil sebagian kecil saja dari rangkaian ibadah haji maka ada pula yang menyebut umrah adalah haji kecil. Umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu- waktu yang dimakruhkan (hari

---

<sup>31</sup> Tim Penyusun Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemendikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Aplikasi KBBI V 0.2.1* (Jakarta: t.t, 2016).

Arafah, Nahar, dan Tasyrik). Dalam melaksanakan ibadah umrah para jemaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada 4 (empat), yaitu: 1) Berihram (berniat untuk umroh) di Miqat; 2) Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran; 3) Melakukan sa'i antara sofa dan marwa; dan 4) Mencukur atau memotong rambut.<sup>32</sup>

## 2. Sejarah Pelaksanaan Umrah

Umrah secara historis sebuah sejarah kemanusiaan para Nabi yang perlu diteladani. Perjalanan umrah bukanlah untuk mengisi waktu luang. Pergi umrah adalah perjalanan spiritual yang melibatkan kesucian niat dan perilaku karena umrah satu dengan umrah yang lain. Umrah memiliki essensi yang sarat dengan spiritualitas karena ada “sisi” panggilan Allah yang diyakini setiap muslim telah ada dari zaman azali.<sup>33</sup>

Belum ditemukan data atau sumber yang valid tentang siapa dan kapan pertama kali umat Islam Nusantara pergi ke Mekkah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Diperkirakan sejak agama Islam mulai dianut oleh penduduk Nusantara, umat Islam di pulau ini sudah melakukan perjalanan haji ke Mekkah. Mengingat haji merupakan rukun Islam dan merupakan kewajiban bagi semua umat Islam bagi yang mampu menjalankannya.

---

<sup>32</sup> Subkhani Kusuma Dewi, “Trend Wisata Umrah: Antara Meneladani Sunnah Dan Turisme Spiritual” *Empirisma*, Vol. 26 No. 2, hlm. 198.

<sup>33</sup> Sucipto, "Umrah sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota" *Kontekstualita*, Vol. 28, No. 1 2013

Sumber yang paling tua yang dapat diketahui tentang keberadaan umat Islam Nusantara di Mekkah adalah berdasarkan laporan Lewis Bartherma (Ludivico Varthema) pada tahun 1503, yang dikenal sebagai “gentlemen of Rome”, yang mengadakan perjalanan haji ke Mekkah dengan menyamar sebagai seorang Muslim. Ia melihat banyak jamaah haji dari greater India (India Besar atau Anak Benua India) dan Lesser East India (India Timur Kecil atau Nusantara).<sup>34</sup> Inilah laporan yang paling awal yang menyebutkan kehadiran jamaah haji yang berasal dari Nusantara.

Namun ada kemungkinan mereka bukan jamaah haji atau umrah yang sengaja berangkat dari Nusantara untuk melaksanakan ibadah. Tetapi pedagang dan pelayar yang berlabuh di Jeddah dan berkesempatan untuk melaksanakan haji, mengingat sejak abad ke-15 dimulai kebangkitan kembali perdagangan di Laut India. Menurut sebuah sumber Venesia, pada tahun 1565 dan 1566, masing-masingnya lima kapal dari kerajaan Asyi (Aceh) berlabuh di pelabuhan Jeddah.<sup>35</sup> Ada kemungkinan bahwa pelayar dan pedagang dari lima kapal tersebut juga berkesempatan untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah.

Menurut sumber-sumber tradisional Jawa menyebutkan bahwa, Sunan Gunung Jati atau Syarif Hidayatullah berkunjung ke Mekkah untuk menunaikan ibadah haji.<sup>36</sup> Syarif Hidayatullah berangkat ke Mekkah pada

---

<sup>34</sup> Azyumardi Azra, *Jaringan Ulama Timur Tengah dan Kepulauan Nusantara Abad XVII dan XVIII* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), hlm. 37

<sup>35</sup> Azyumardi Azra, *Jaringan Ulama Timur Tengah dan Kepulauan Nusantara Abad XVII dan XVIII*, hlm. 41.

<sup>36</sup> Achmad Taqiyudin, *Antara Mekkah dan Madinah* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), hlm. 204.

tahun 1521 M. setelah Pasai, yaitu kota kelahirannya ditaklukan oleh Portugis. Keberangkatan Syarif Hidayatullah ke Mekkah tidak hanya untuk melaksanakan ibadah haji, namun juga sebagai diplomat untuk meminta bantuan Turki Utsmani supaya mengusir Portugis dari Pasai. Pada waktu itu Mekkah telah berada dalam kekuasaan Turki Utsmani dan kerajaan-kerajaan Islam di Nusantara menjalin hubungan politiko-religius dengan Turki Utsmani.<sup>37</sup> Penguasa Turki Utsmani dianggap sebagai pemimpin spiritual bagi umat Islam seluruh dunia, sesuai dengan politik klasik Islam. Jadi sudah biasa kerajaan Islam meminta legitimasi atau bantuan militer kepada penguasa Turki Utsmani. Jadi dapat disimpulkan bahwa mereka yang pertama kali melaksanakan ibadah haji ke Mekkah adalah pedagang, pelayar dan utusan sultan (diplomat). Mereka inilah yang kemudian dianggap sebagai angkatan perintis haji Indonesia.

Umrah kini menjadi salah satu industri yang tumbuh secara menakjubkan seiring besarnya jumlah konsumen kelas menengah muslim pergi berumrah. Indonesia pun menjadi satu-satunya negara penyumbang terbesar untuk jamaah umrah ke Saudi Arabia. Hampir seperempat jumlah turis umrah ke Mekah berasal dari Indonesia. Karena itu, tidak heran apabila banyak penjual yang terkadang bisa sedikit berkomunikasi dengan bahasa Indonesia.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia* (Yogyakarta: Lkis, 2007), hlm. 106.

<sup>38</sup> Abdillah, "Analisis Sistem Terhadap Regulasi Penyelenggaraan Ibadah Umrah Di Indonesia" *Tesis*, Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar (2017), hlm. 119.

Tumbuh pesatnya industri umrah ini tidak lepas dari perubahan perilaku konsumen kelas menengah muslim Indonesia. Seiring dengan kemampuan daya beli yang tinggi, segmen ini pun memiliki orientasi liburan ke luar negeri, tidak sekedar dalam negeri saja. Umrah pun menjadi jenis wisata konsumen kelas menengah muslim yang ingin beribadah sekaligus berlibur. Untuk menjadi jenis wisata favorit konsumen kelas menengah muslim. Mereka rela membayar mahal ongkos umrah demi bisa menjamah ka'bah, sholat di Masjidil Haram, ziarah ke makam Rasul dan para Mujahid, dan liburan ke luar negeri. Konsumen kelas menengah rela mengeluarkan uang sekitar US\$ 1.800-2.000 supaya bisa pergi umrah. Perubahan orientasi liburan yang cenderung ke luar negeri inilah yang mendorong tumbuhnya berbagai paket wisata ke luar negeri, termasuk di dalamnya adalah umrah.<sup>39</sup>

Umrah banyak diminati karena menggabungkan unsur keagamaan dan wisata. Sebagian besar konsumen kelas menengah muslim melakukan perjalanan umrah demi peningkatan spiritualitas. Tetapi tidak bisa dipungkiri mereka pun menunaikan ibadah umrah sekaligus ingin berplesiran. Tujuannya mendapatkan pengalaman baru yakni mengetahui berbagai tempat wisata di Timur Tengah, belanja, kuliner dan lainnya.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Yuswohadi, *Marketing To The Middle Class Muslim* (Gramedia: Jakarta, 2014), hlm. 30.

<sup>40</sup> Susilani Ani Maghfirah, "Mendaur Ulang Identitas Kemusliman Melalui Umrah" *Tesis*, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta (2017), hlm. 45.

### 3. Syarat dan Rukun Umrah

#### a. Syarat Wajib Umrah:<sup>41</sup>

- 1) Beragama Islam, orang non muslim tidak sah dalam melaksanakan haji atau umrah. Jika dia berkunjung ke tanah suci bahkan mengikuti ibadah haji atau umrah seperti thawaf dan sa'i maka perjalanan haji atau umrahnya hanya sebatas melancong saja.
- 2) Baligh, anak kecil tidak diwajibkan berhaji atau pun umrah, baik yang sudah mumayyiz maupun yang belum. Kalau sudah mumayyiz ia naik haji atau umrah maka sah, tetapi pelaksanaan haji atau pun umrah yang sebelum mumayyiz itu merupakan sunnah dan kewajiban melaksanakan haji atau pun umrah tidak gugur. Setelah baligh dan bisa atau mampu, ia wajib melaksanakan haji atau pun umrah lagi menurut kesepakatan ulama mazhab.
- 3) Berakal Sehat, orang gila sebenarnya tidak mempunyai beban atau bukan seorang mukallaf. Kalau dia naik haji atau umrah dan dapat melaksanakan kewajiban yang dilakukan oleh orang yang berakal, maka haji atau umrahnya itu tidak diberi pahala dari kewajiban itu, sekalipun pada waktu itu akal sehatnya sedang datang kepadanya.
- 4) Merdeka, maksud dari merdeka di sini adalah tidak berstatus sebagai budak (hamba sahaya di masa Rasulullah Saw yang di masa modern ini hampir tidak ditemukan di dunia). Istilah merdeka juga bisa

---

<sup>41</sup> Febri Syahputra, "Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Studi Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara)" *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (2019), hlm. 35-40.

diartikan bebas dari tanggungan hutang dan tanggungan nafkah keluarga yang ditinggalkan.

- 5) Mampu, para ulama mazhab sepakat menetapkan bisa atau mampu itu merupakan syarat kewajiban haji atau pun umrah.

b. Rukun Umrah

Rukun umrah menurut para fuqaha yang menjadikan sahnya suatu ibadah umrah adalah:<sup>42</sup>

- 1) Ihram, bagi orang yang hendak beribadah umrah, maka ia wajib melakukan ihram krena hal tersebut bagian dari rukun umrah. Dalam ihram ada tiga hal yang wajib dilakukan yaitu:

- a) Niat.
- b) Membaca Talbiyah.
- c) Memakai Pakaian Ihram.

- 2) Tawaf, tawaf merupakan salah satu dari rukun umrah yang wajib di laksanakan, adapun mengenai pembagiannya, ulama membagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- a) Tawaf qudum.
- b) Tawaf Ziarah.
- c) Tawaf Wada'.

- 3) Sa'i, ulama sepakat bahwa sa'i dilakukan setelah tawaf. Orang yang melakukan sa'i sebelum tawaf maka ia harus mengulangi lagi (ia harus

---

<sup>42</sup> Team Kajian IlmiahFKI Ahla Shuffah 103, *Kamus Fiqih* (Kediri: Lirboyo Press, 2013), hlm. 70-73.

bertawaf kemudian melakukan sa'i). Terdapat hal-hal yang disunnahkan bagi orang yang sedang melakukan sa'i diantaranya :

- a) Disunnahkan menaiki bukit shafa dan marwah serta berdoa diatas kedua bukit tersebut sekehendak hatinya, baik masalah agama maupun dalam masalah dunia sambil menghadap ke baitullah.
  - b) Melambaikan tangan ke Hajar Aswad
  - c) minum air zam-zam
  - d) menuangkan sebagian air ke tubuh
  - e) keluar dari pintu yang tidak berhadapan dengan Hajar Aswad
  - f) Naik ke bukit shafa, menghadap ruknul iraqi, berhenti lama di shafa, dan bertakbir kepada Allah sebanyak tujuh kali.
- 4) Tahallul, yakni bercukur atau memotong rambut. Bagi wanita tidak mencukur rambutnya ketika bertahallul, tetapi cukup memotong sedikitnya 3 helai atau memotong ujung rambutnya sepanjang jari.

## IAIN PURWOKERTO

### 4. Regulasi Penyelenggaraan Umrah di Indonesia

Regulasi Penyelenggaraan Ibadah umrah oleh Menteri Agama Republik Indonesia adalah sebuah terobosan yang luar biasa untuk memberikan solusi kepada permasalahan ibadah haji dengan daftar tunggu yang sangat panjang, juga menjadi sebuah payung hukum terhadap masyarakat dari segala tindak manipulatif yang dilakukan oleh oknum tertentu dengan memanfaatkan pelayanan dan penyelenggaraan ibadah umrah untuk menipu dan meraup keuntungan dari masyarakat di tanah air.

Peraturan Menteri Agama No. 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, terangkum dalam tiga belas bab dan lima puluh Pasal yang mengatur secara keseluruhan regulasi penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Indonesia. Bab I mengatur tentang ketentuan umum yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah umrah terdiri atas tiga Pasal. Bab II tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang terdiri atas lima Pasal. Bab III tentang biaya perjalanan ibadah umrah yang terdiri atas dua Pasal. Bab IV tentang pendaftaran dan pembatalan yang terdiri atas dua Pasal. Bab V tentang pelayanan yang terdiri atas empat belas Pasal. Bab VI tentang penyelenggaraan ibadah umrah sebagai Provider Visa. Bab VII tentang penanganan pengaduan jemaah. Bab VIII tentang pengawasan dan pengendalian. Bab IX tentang pembinaan. Bab X tentang akreditasi. Bab XI tentang tata cara pengenaan sanksi administratif. Bab XII tentang ketentuan peralihan. Bab XIII tentang ketentuan penutup.<sup>43</sup>

Dalam regulasi skala nasional di wilayah NKRI berwujud Pancasila, UUD Tahun 1945, UU No. 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dan secara teknis diatur dalam Peraturan Menteri Agama No. 8 tahun 2018 Pasal 3 disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah umrah merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan

---

<sup>43</sup> Anonim. "PMA No. 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah", <https://peraturan.bpk.go.id>. Diakses pada tanggal 01 Januari 2021 Pukul 22.30 WIB, hlm. 2-24.

perlindungan jemaah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan penyelenggara ibadah umrah.<sup>44</sup>

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (PPIU) dalam aturan regulasi adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dengan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama dan dilaksanakan dengan asas keadilan, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas. Adapun penyelenggara perjalanan umrah wajib mendapat izin operasional sebagai PPIU dari Kementerian Agama dengan memenuhi persyaratan yang ada.

Pada masa pandemi covid-19 ini, penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia harus merujuk Keputusan Menteri Agama No. 719 Tahun 2020. Regulasi ini sebagai pedoman penyelenggaraan ibadah umrah di masa pandemi covid-19. Di dalam regulasi mengatur penyelenggara perjalanan ibadah umrah harus memperhatikan mekanisme karantina dan calon jemaah, memperhatikan kuota pemberangkatan dan memperhatikan kuota pemberangkatan dan memperhatikan pelaporan keberangkatan, kedatangan dan kepulangan calon jemaah. Regulasi ini juga disusun untuk memberikan perlindungan kepada jemaah umrah agar tidak terjadi penularan selama jemaah menjalani ibadah umrah. Jemaah wajib mematuhi protokol

---

<sup>44</sup> Firman Muhammad Arif, "Penyelenggaraan Umrah Berbasis Mashlahat", *al-Amwal*, Vol. 4 No. 1, Maret 2019.

kesehatan dan menerapkan 3M yaitu memakai masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan.<sup>45</sup>

Berikut ini sejumlah pedoman yang diatur dalam KMA No. 719 Tahun 2020, sebagai berikut:<sup>46</sup>

a. Persyaratan Umum

- 1) Usia sesuai ketentuan pemerintah Arab Saudi (18-50 Tahun);
- 2) Tidak memiliki penyakit penyerta atau komorbid (wajib memenuhi ketentuan Kemenkes RI);
- 3) Menandatangani surat pernyataan tidak akan menuntut pihak lain atas risiko yang timbul akibat Covid-19;
- 4) Bukti bebas Covid-19 (dibuktikan dengan asli hasil PCR/SWAB test yang dikeluarkan rumah sakit atau laboratorium yang sudah terverifikasi Kemenkes dan berlaku 72 jam sejak pengambilan sampel hingga waktu keberangkatan atau sesuai ketentuan pemerintah Arab Saudi);

b. Protokol Kesehatan

- 1) Seluruh layanan kepada jemaah wajib mengikuti protokol kesehatan
- 2) Pelayanan kepada jemaah selama di dalam negeri mengikuti ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan kemenkes.

---

<sup>45</sup> Rahajeng Kusumo Hastuti, "Ini Pedoman Wajib Bagi Jemaah Umrah Yang Tiba di Tanah Air", <https://www.cnbcindonesia.com>, Diakses Pada 01 Januari 2021, 22.00 WIB.

<sup>46</sup> Anonim. "KMA No. 719 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19", <https://haji.kemenag.go.id>. Diakses pada tanggal 01 Januari 2021 Pukul 23.00 WIB, hlm. 5-8.

- 3) Pelayanan kepada jemaah selama di Arab Saudi mengikuti ketentuan protokol kesehatan yang ditetapkan Pemerintah kerajaan Arab Saudi.
- 4) Protokol kesehatan selama di dalam pesawat terbang mengikuti ketentuan protokol kesehatan yang berlaku.
- 5) PPIU bertanggung jawab terhadap pelaksanaan protokol kesehatan jemaah selama di tanah air, sedang dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.

c. Karantina

- 1) PPIU bertanggung jawab melakukan karantina terhadap jemaah yang akan berangkat ke Arab Saudi dan setelah tiba di Arab Saudi.
- 2) PPIU bertanggung jawab melakukan karantina terhadap jemaah setelah tiba di Arab Saudi sesuai ketentuan pemerintah Arab Saudi.
- 3) Karantina dilaksanakan dalam rangka proses pemeriksaan sampai dengan keluarnya hasil tes PCR/SWAB.
- 4) Selama jemaah berada dan meninggalkan tempat karantina mengikuti protokol kesehatan.
- 5) Jemaah wajib mengikuti protokol kesehatan yang diperuntukkan bagi pelaku perjalanan dari luar negeri.
- 6) Pelaksanaan karantina dapat menggunakan asrama haji atau hotel yang ditunjuk oleh satgas Covid-19 Pusat dan Daerah.

d. Transportasi

- 1) PPIU bertanggung jawab menyediakan sarana transportasi sejak lokasi karantina, bandara keberangkatan, pesawat terbang pergi pulang, dan transportasi di Arab Saudi.
- 2) Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi ke Indonesia dilaksanakan dengan penerbangan langsung.
- 3) Dalam hal jemaah telah mendaftar dan tertunda keberangkatannya yang telah memiliki tiket transit dikecualikan dari ketentuan pada poin (dua).
- 4) PPIU bertanggung jawab terhadap kesehatan, keamanan, dan keselamatan jemaah di negara transit.
- 5) Transportasi dari Indonesia ke Arab Saudi, selama di Arab Saudi, dan Arab Saudi ke Indonesia wajib lakukan dengan memperhatikan protokol kesehatan Covid-19.
- 6) Pemberangkatan dan pemulangan jemaah hanya dilakukan melalui bandara internasional yang telah ditetapkan Menhukam sebagai bandara internasional pada masa covid-19, yaitu:
  - a) Soekarno-Hatta, Banten.
  - b) Juanda, Jawa Timur.
  - c) Sultan Hasanuddin, Sulawesi Selatan.
  - d) Kualanamu, Sumatera Utara.

e. Akomodasi dan Konsumsi

f. Kuota Pemberangkatan

- 1) Pemberangkatan jemaah selama masa pandemi covid-19 diprioritaskan bagi jemaah yang tertunda keberangkatan tahun 1441 H dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan pemerintah Arab Saudi.
  - 2) Penentuan jumlah jemaah yang akan diberangkatkan mengacu pada kuota yang diberikan oleh pemerintah Arab Saudi.
- g. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah
  - h. Pelaporan
  - i. Ketentuan lain-lain.

Selain Undang-Undang tersebut, beberapa Undang-Undang lain terkait dengan penyelenggaraan ibadah umrah, antara lain: Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian, Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.<sup>47</sup>

## **B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Konsumen**

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumer/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consument* ini hanya bergantung dimana posisi ia berada.

---

<sup>47</sup> Abdillah, "Analisis Sistem Terhadap Regulasi Penyelenggaraan Umrah di Indonesia", *Disertasi* (Makassar, Fak. Syariah dan Hukum Islam UIN Alauddin Makassar, 2017), hlm.142.

Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.<sup>48</sup>

Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Mariam Darus Badrul Zaman mendefinidikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan belanda, yaitu: “semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”<sup>49</sup>

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Pasal 1 ayat (2) tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, konsumen didefinisikan sebagai:

Setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk yang lain dan tidak untuk di perdagangkan.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 2.

<sup>49</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 16.

<sup>50</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Hlm. 4.

Dalam Islam tampaknya belum dikonkretkan secara definitif siapakah sebenarnya konsumen itu? Mengutip pendapat M. Abdul Mannan secara sempit menyinggung bahwa:

konsumen dalam suatu masyarakat Islam hanya dituntun secara ketat dengan sederetan larangan (yakni: makan daging babi, minum minuman keras, mengenakan pakaian sutera dan cincin emas untuk pria, dan seterusnya).

Apa yang dikemukakan Mannan di atas jelas bukanlah sebuah rumusan pengertian dari sebuah definisi konsumen. Tetapi hanya menggambarkan secara sederhana mengenai perilaku yang harus dipatuhi oleh seorang konsumen muslim.<sup>51</sup>

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:

- a. Konsumen Komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
- b. Konsumen Antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
- c. Konsumen Akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan

---

<sup>51</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 5.

mahluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan /atau untuk mencari keuntungan kembali.

Maka, perlindungan konsumen sesungguhnya tidak hanya berlaku bagi konsumen akhir saja, melainkan juga perlindungan terhadap konsumen komersial dan konsumen antara yang memproduksi atau memperdagangkan kembali barang dan/atau jasa yang diterima dari produsen lainnya. Demikian pula terhadap perlindungan yayasan. Kelompok masyarakat, badan hukum, dan perusahaan selaku konsumen.<sup>52</sup>

## 2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Pasal 1 ayat (1) tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai:

Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.<sup>53</sup>

Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan

---

<sup>52</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 17-19.

<sup>53</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 22.

yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>54</sup>

- a. Perlindungan hukum preventif, yaitu 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.
- b. 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.

Dasar hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah setelah selama 20 tahun diperjuangkan. RUU ini sendiri baru disahkan oleh pemerintah pada tanggal 20 April 1999.<sup>55</sup>

*Guidelines for consumer protection of 1985*, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan:

Konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya.

---

<sup>54</sup> Muchsin, "Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia", *Thesis* (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm 20.

<sup>55</sup> Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Budi Utama, 2012), hlm. 2.

Yang dimaksud hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur; hak untuk mendapatkan ganti rugi; dan hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban menjaga lingkungan. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing.<sup>56</sup>

### 3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau/ jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>57</sup>

#### a. Asas-asas Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar

---

<sup>56</sup> Tini Hadad, AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Diadit Media, 2001), hlm 7.

<sup>57</sup> Az. Nasution, *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 72.

pijakan yang benar-benar kuat. Asas-asas yang dianut dalam perlindungan konsumen menurut Pasal 2 UUPK adalah:<sup>58</sup>

1) Asas Manfaat

Bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen, dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya, kedua pihak harus memperoleh hak-haknya.

2) Asas Keadilan

Dimaksudkan agar dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3) Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

---

<sup>58</sup> Anonim. "Undang-Undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen", hlm. 4.

### 5) Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang dijelaskan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:<sup>59</sup>

- 1) Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- 2) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
- 3) Asas kepastian hukum.

b. Tujuan perlindungan konsumen menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah:<sup>60</sup>

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

---

<sup>59</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004), hlm. 26.

<sup>60</sup> Anonim. "Undang-Undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen", hlm. 4.

- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

#### 4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam aspek hukum perlindungan hukum terhadap konsumen, tentu berkaitan dengan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen bukan sekedar fisik, melainkan melindungi kepentingan konsumen terlebih terhadap hak-hak dari konsumen itu sendiri. Adapun hak-hak konsumen telah diatur dalam BAB III Pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

a. Hak konsumen adalah:<sup>61</sup>

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

---

<sup>61</sup> Anonim. "Undang-Undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen", hlm. 5.

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

b. Kewajiban konsumen (Pasal 5 UUPK)<sup>62</sup>

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

---

<sup>62</sup> Anonim. "Undang-Undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen", hlm. 6.

## 5. Hak dan Kewajiban pelaku usaha

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, memberikan pengertian pelaku usaha, sebagai berikut:

Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi di suatu wilayah hukum negara republik Indonesia.

Penjelasan pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

### a. Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen. Pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 UUPK, hak pelaku usaha adalah:<sup>63</sup>

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan dari sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

---

<sup>63</sup> Anonim. "Undang-Undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen", hlm. 6.

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, kewajiban pelaku usaha adalah:<sup>64</sup>

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;

---

<sup>64</sup> Anonim. "Undang-Undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen", hlm. 7.

- 6) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## 6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha juga telah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada BAB VI Pasal 19 sampai Pasal 28 sebagai berikut:<sup>65</sup>

### a. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

- 1) Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana

---

<sup>65</sup> Anonim. “Undang-Undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen”, hlm. 14-18.

berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

b. Pasal 22 Undang-Undang perlindungan konsumen:

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

c. Pasal 23 Undang-Undang perlindungan konsumen:

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

d. Pasal 24 Undang-Undang perlindungan konsumen:

1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

a) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;

- b) Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- 2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.
- e. Pasal 25 Undang-Undang perlindungan konsumen:
- 1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- 2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau jasa gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
- a) Tidak menyediakan atau lali menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b) Tidak memenuhi atau gagal memnuhi jaminan atau garansi diperjanjikan.

f. Pasal 26 Undang-Undang perlindungan konsumen:

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

g. Pasal 27 Undang-Undang perlindungan konsumen:

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- 1) Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- 2) Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- 3) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- 4) Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- 5) Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

h. Pasal 28 Undang-Undang perlindungan konsumen:

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

## **7. Perlindungan Konsumen Dalam Islam**

Sumber hukum dalam Islam yang telah disepakati oleh para fuqaha ada empat (4), yaitu berdasarkan Al-Qur'an, sunnah, Ijma, dan Qiyas. Sumber-sumber hukum ini dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan hukum perlindungan konsumen dalam Islam. Al-Qur'an merupakan sumber

hukum pertama (sumber primer), sunnah sebagai sumber kedua (sumber sekunder) setelah Al-Qur'an, dan dapat dijadikan sumber hukum pertama apabila tidak ditemukan penjelasan atas suatu masalah di dalam Al-Qur'an.<sup>66</sup>

Adapun Ijma' adalah kesepakatan semua mujtahid dari kalangan umat Islam pada suatu masa, setelah wafatnya Rasulullah SAW atas suatu hukum Syara' mengenai suatu kejadian maupun kasus. Ijma' hanya ditetapkan setelah wafatnya Rasulullah SAW dan hanya dapat dijadikan sebagai sumber hukum apabila tidak ditemukan penjelasan atau norma-norma hukum dalam Al-Qur'an maupun sunnah mengenai suatu masalah atau kasus. Sedangkan Qiyas adalah menghubungkan suatu kejadian yang tidak ada nash-nya kepada kejadian yang ada nash-nya, dalam hukum yang telah ditetapkan oleh nash. Qiyas merupakan metode dalam pengambilan hukum yang didasarkan pada illat-illat hukum yang terkandung di dalamnya.<sup>67</sup>

Muhaimin dan alimin, mendefinisikan konsumen berangkat dari pandangan atau konsep Islam terhadap harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Definisi konsumen tersebut adalah “ setiap orang, kelompok, atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena

---

<sup>66</sup> Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (*Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law Number 8 Of 1999*)”, *Jurnal IUS*, Vol. 3 No. 9, Desember 2015.

<sup>67</sup> Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (*Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law Number 8 Of 1999*)”, *Jurnal IUS*, Vol. 3 No. 9, Desember 2015.

adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya.<sup>68</sup>

Konsumen dalam hukum ekonomi Islam tidak hanya terbatas pada orang perorangan saja, tetapi juga mencakup badan hukum seperti yayasan, perusahaan atau lembaga tertentu. Definisi ini sedikit bertentangan dengan definisi konsumen menurut UUPK yang menyatakan, bahwa konsumen hanyalah “setiap orang” dan tidak termasuk di dalamnya badan hukum atau perorangan.<sup>69</sup>

Tujuan perlindungan konsumen dalam Islam adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi umat manusia. Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu:<sup>70</sup>

- a. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan.
- b. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat.
- c. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa.
- d. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
- e. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk.
- f. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

---

<sup>68</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 18.

<sup>69</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 19.

<sup>70</sup> Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (*Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law Number 8 Of 1999*)”, *Jurnal IUS*, Vol. 3 No. 9, Desember 2015.

Salah satu hak konsumen dalam Islam adalah hak untuk memilih yang dikenal dengan istilah *Khayar*. Melalui hak *khayar* ini, Islam memberikan ruang yang cukup luas bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-hak mereka dalam transaksi apakah melanjutkan atau tidak. Dalam Islam kewajiban-kewajiban konsumen tidak dijelaskan secara spesifik, namun memiliki tujuan untuk kemaslahatan konsumen dan pelaku usaha, maka tujuan itu sesuai dengan hukum Islam dan maqashid syariah, yaitu untuk mewujudkan kebaikan.<sup>71</sup>

Maka perlindungan konsumen sesungguhnya tidak hanya berlaku bagi konsumen akhir saja, melainkan juga perlindungan terhadap konsumen komersil dan konsumen antara yang memproduksi atau memperdagangkan kembali barang dan/atau jasa yang diterima dari produsen lainnya. Demikian pula terhadap perlindungan yayasan, kelompok masyarakat, badan hukum, dan perusahaan selaku konsumen.<sup>72</sup>

## IAIN PURWOKERTO

### C. Tinjauan Umum Tentang Maqāṣid Al-Syarī'ah

#### 1. Pengertian *Maqāṣid Al-Syarī'ah*

Kata *Maqāṣid Al-Syarī'ah* secara *lughah* (bahasa), *Maqāṣid Al-Syarī'ah* terdiri dari dua kata, yakni *maqāṣid* dan *Al-Syarī'ah*. *Maqāṣid* adalah bentuk plural dari *maqṣad*, *qaṣd*, *maqṣid* atau *quṣud* yang merupakan bentuk kata dari *qaṣada yaqṣudu* dengan beragam makna, seperti menuju

<sup>71</sup> Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (*Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law Number 8 Of 1999*)", *Jurnal IUS*, Vol. 3 No. 9, Desember 2015.

<sup>72</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 19.

arah, tujuan, tengah-tengah, adil dan tidak melampaui batas, jalan lurus, tengah-tengah antara berlebih-lebihan dan kekurangan.<sup>73</sup> Berdasarkan makna kebahasaan, dapat dipahami bahwa *maqāṣid* berarti arah (*hadd*) atau tujuan akhir (*ghayah*) yang dibutuhkan untuk bisa tetap (*istiqamah*) di jalan yang ditempuh, ia juga berarti adil (*‘adl*), dan sikap pertengahan (*‘I’tidal*). Selanjutnya makna kebahasaan ini tidak terlepas dari penggunaan sebagai istilah khusus di kalangan *usuliyun* yaitu sesuatu yang dituju di balik perbuatan.<sup>74</sup>

Sedangkan kata *Al-Syarī’ah* berasal dari kata *syara’a as-syai* dengan arti menjelaskan sesuatu atau ia diambil dari *asy-syir’ah* dan *asy-syari’ah* dengan arti tempat sumber air yang tidak pernah terputus dan orang yang datang ke sana tidak memerlukan adanya alat.<sup>75</sup> Secara terminologi, kata *Syariah* berarti jalan yang lurus yang diridhai Allah bagi hamba-Nya, dan aturan hukum sebagai tatanan bagi hamba-Nya.<sup>76</sup>

Ditegaskan oleh Abd al-Wahhab Khallaf *maqāṣid al-Syarī’ah* adalah hal yang sangat penting yang dapat dijadikan alat bantu untuk memahami redaksi Al-Qur’an dan Sunnah, menyelesaikan dalil-dalil yang bertentangan dan yang sangat penting lagi adalah untuk menetapkan hukum

---

<sup>73</sup> Asafri Jaya, *Maqashid Syariah Menurut al-Syatibi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 5.

<sup>74</sup> Jabbar, *Validitas Maqashid al-Khalq (Kajian Terhadap Pemikiran al-Ghazali, al-Syatibi, dan Ibn Asur)* (Banda Aceh: Disertasi Program Pascasarjana UIN Ar-Raniry, 2013), hlm. 32.

<sup>75</sup> Yusuf Qardhawi, *Fikih Maqashid Syariah: Modrasi islam Antara Aliran Tekstual dan Aliran Liberal*, (terj: Arif Munandar Riswanto, dkk) (Jakarta: Pustaka al-Kautsar, 2007), hlm. 13.

<sup>76</sup> Jabbar, *Validitas Maqashid al-Khalq (Kajian Terhadap Pemikiran al-Ghazali, al-Syatibi, dan Ibn Asur)*, hlm. 33.

terhadap kasus yang tidak tertampung oleh Al-Qur'an dan Sunnah secara kajian kebahasaan.<sup>77</sup>

Menurut Jasser Audah, *maqāṣid Al-Syarī'ah* merupakan salah satu cara intelektual dan metodologis paling penting saat ini untuk melakukan reformasi dan pembaruan Islam. Selain itu, dilihat dari perbandingan antara definisi ekonomi syari'ah dengan ekonomi umum, dapat ditarik kesimpulan bahwa acuan Islam pada perlindungan terhadap konsumen lebih konkret dan tegas daripada yang ditawarkan oleh ekonomi umum.

## 2. Dasar Hukum Maqāṣid Syarī'ah

Adapun ketentuan dasar hukum yang disandarkan teori *maqāṣid Al-Syarī'ah* ini, bersumber dari ayat-ayat Al-Qur'an yang membicarakan tentang syariat sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surah al-Jasiyah ayat 18:

**IAIN PURWOKERTO** ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِينَةٍ مِّنَ الْأُمْرِ

Kemudian kami jadikan kamu berada di atas sebuah syariat, peraturan dari urusan agama itu.<sup>78</sup>

Ungkapan al-qur'an tentang kata-kata Syariah terdapat banyak ayat dalam Al-qur'an. Penjelasan kata syari'at juga terdapat di dalam surah al-Maidah ayat 48:

Dan kami telah turunkan kepadamu Al-Qur'an dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang seluruhnya, yaitu kitab-kitab

<sup>77</sup> Satria Effendi, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 237.

<sup>78</sup> Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid* (Bandung: Sygma Creative Media Group, 2014), hlm.

(yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu, untuk tiap-tiap umat diantara kamu. Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu dijadikan-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah lah kembali kamu semuanya, lali diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu persilahkan itu.<sup>79</sup>

### 3. Tingkatan *Maqāṣid Syarī'ah*

Para ulama mengemukakan, bahwa ada tiga macam tujuan *al-Syarī'ah* atau tingkatan *maqāṣid al-Syarī'ah* yaitu:

#### a. *Maqāṣid al-Dharuriyat* (inti/pokok)

Kemaslahatan *maqāṣid al-Syarī'ah* yang berada dalam urutan yang paling tinggi, dimana segala hal yang menjadi eksistensi kehidupan manusia yang harus ada demi kemaslahatan. Asy-Syatibi mengemukakan bahwa untuk memelihara al-Umur dh aruriyah dalam kehidupan manusia, tercangkup dalam lima hal al-Kulliyat al-khams.<sup>80</sup> Yaitu hal-hal yang tersimpul kepada lima sendi agama, akal, nyawa atau jiwa, keturunan, dan harta. Pemeliharaan kelima sendi utama tersebutdiurut berdasarkan skala prioritas. Artinya, sendi yang berada diurut pertama (agama) lebih utama dari sendi kedua (jiwa), sendi kedua lebih utama dari ketiga( akal), dan begitu seterusnya samapi sendi kelima.

<sup>79</sup> Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*, hlm.

<sup>80</sup> Yusuf Qardhawi, *Fikih Maqashid Syariah: Modrasi islam Antara Aliran Tekstual dan Aliran Liberal*, (terj: Arif Munandar Riswanto, dkk), hlm. 14-15.

1) *Hifz al-Din* (perlindungan terhadap agama)

agar menegakkan syiar Islam serta mewajibkan iman, terutama rukun iman yang enam dan mensyariatkan hukum-hukum yang berkaitan dengan rukun Islam yang lima. Islam sangat menjaga hak dan kebebasan, dan kebebasan yang pertama adalah kebebasan beragama dan keyakinan beribadah, setiap agama berhak atas agama dan madzhabnya, tidak boleh ada paksaan, juga tekanan untuk berpindah keyakinannya.<sup>81</sup>

Sebagaimana dalam Qs. Al-baqarah ayat 256:

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ

tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam), sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat.<sup>82</sup>

2) *Hifz al-Nafs* (perlindungan terhadap jiwa)

Islam sangat menjunjung tinggi hak manusia untuk hidup, mensyariatkan hak asasi manusia secara komprehensif dan mendalam, hak yang disucikan dan tidak boleh dihancurkan kemuliannya juga larangan segala bentuk perbuatan yang merusak jiwa.<sup>83</sup> Sebagaimana Allah berfirman dalam Qs. Al-Furqan ayat 68 sebagai berikut:

وَالَّذِينَ لَا يَدْعُونَ مَعَ اللَّهِ هَاً آخَرَ وَ لَا يَقْتُلُونَ النَّفْسَ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ الْآ بِالْحَقِّ  
وَلَا يَزْنُونَ.

<sup>81</sup> Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqashid Syari'ah* (Jakarta: Amzah, 2009), hlm. 1.

<sup>82</sup> Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*, hlm. 33.

<sup>83</sup> Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqashid Syari'ah*, hlm. 22.

Dan orang-orang yang tidak menyembah tuhan yang lain beserta Allah dan tidak membunuh jiwa yang diharamkan Allah (membunuhnya) kecuali dengan alasan yang benar, dan tidak berzina.<sup>84</sup>

Dalam hal ini Islam mensyariatkan hukum qishash, diyat, dan kifarat bagi orang yang dengan sengaja melakukan pembunuhan dan menyiksa tubuh. Kesemuanya adalah untuk menghindarkan kemudharatan yang mengancam jiwa.

### 3) *Hifz al-‘Aql* (perlindungan terhadap akal)

Akal adalah merupakan sumber hikmah pengetahuan, sinar hidayah, cahaya mata hati, dan media kebahagiaan manusia dunia akhirat. Dengan akal surat perintah Allah disampaikan dan dengan akal manusia berhak menjadi pemimpin dimuka bumi ini dan dengannya manusia sempurna dari makhluk lainnya. Islam meletakkan manusia di depan akalnya, memperlihatkan kedudukan akal dalam agamanya agar dia mengetahui bahwa akal adalah pemberian yang sangat mulia derajatnya. Untuk itulah Allah melarang meminum khamar dan semua perbuat yang dapat merusak akal tersebut.<sup>85</sup>

### 4) *Hifz al- Nasl* (perlindungan terhadap keturunan)

Islam sangat menjamin kehormatan manusia dengan memberikan perhatian yang sangat besar, yang dapat digunakan untuk memberikan spesialisasi kepada hak asasi manusia. Perlindungan ini sangat jelas

<sup>84</sup> Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*, hlm. 292.

<sup>85</sup> Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqashid Syari'ah*, hlm. 91.

terlihat dari beberapa sanksi yang berat dijatuhkan terhadap orang-orang yang merusak kehormatan dan kemuliaan manusia seperti masalah zina, masalah menghancurkan kehormatan orang lain, dan masalah qadzaf. Sebagaimana bentuk perlindungan yang diberikan yaitu adanya pemberian hinaan dan ancaman dosa dengan siksa bagi pelaku.<sup>86</sup>

##### 5) *Hifz al- Māl* (perlindungan terhadap harta benda)

Dalam hal memelihara harta, Islam mensyaratkan untuk usaha-usaha yang halal, menggunakan hartanya untuk hal yang halal, serta mensucikan diri sebagian harta yang didapatnya dengan cara mengeluarkan sebagian hak Allah dan hak orang lain. Tak hanya sampai disitu, anjuran untuk tidak melakukan pemborosan merupakan wujud perlindungan terhadap harta oleh Islam.<sup>87</sup>

Menurut aqidah memelihara kelima atau keenam hal tersebut adalah keharusan, yang tidak bisa ada jika kehidupan manusia dikehendaki untuk berlangsung dan berkembang. Khususnya dalam masalah perlindungan hak-hak konsumen berlaku *Maqāṣid al-Syarī'ah* dari segi keniscayaan yaitu perlindungan terhadap harta (*Hifz al- Mal*). Kehidupan manusia akan terancam apabila terjadi krisis ekonomi yang menyeluruh. Oleh karenanya, Islam melarang melarang

---

<sup>86</sup> Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqashid Syari'ah*, hlm. 131.

<sup>87</sup> Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqashid Syari'ah*, hlm. 167.

sebab-musabab terjadinya krisis tersebut seperti monopoli, riba, korupsi, dan kecurangan

*b. Maqāṣid al-Hajiyat*

Kebutuhan Hajiyat adalah segala sesuatu yang sangat dihajatkan oleh manusia untuk menghilangkan kesulitan dan menolak segala halangan. Artinya, ketiadaan aspek hajiyat ini tidak akan sampai mengancam eksistensi kehidupan manusia menjadi rusak, melainkan hanya sekadar menimbulkan kesulitan dan kesukaran saja. Prinsip utama dalam aspek hajiyat ini adalah untuk menghilangkan kesulitan, meringankan beban taklif dan memudahkan urusan mereka.<sup>88</sup>

*c. Maqāṣid al-Tahsiniyyat*

al-Tahsiniyyat didefinisikan sebagai sesuatu yang kehadirannya bukan niscaya maupun dibutuhkan, tetapi bersifat akan memperindah proses perwujudan *al-Dharuriyat* dan *al-Hajiyat*.<sup>89</sup> *al-Tahsiniyyat* mempergunakan segala yang layak dan pantas yang dibenarkan oleh adat dan kebiasaan yang baik yang semuanya ini dicakup oleh bagian makarimul akhlak.<sup>90</sup>

Perlindungan sebagaimana tertera dalam *maqāṣid al-Syarī'ah* yaitu bahwa syariat Islam bertujuan untuk memelihara dan melindungi kebutuhan-kebutuhan asasi pada manusia, kebutuhan tersebut

<sup>88</sup> Alaidin Koto, *Ilmu Fiqh dan Ushul Fiqh* (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hlm. 117.

<sup>89</sup> K. Yudian Wahyudi, *Ushul Fiqih versus Hermeneutika Membaca Islam Dari Kanada Dan Amerika* (Yogyakarta: Pesantren Nawasea Press, 2010), hlm. 46-47.

<sup>90</sup> Hasby ash-Shiddieqy, *Falsafah Hukum Islam* (Jakarta: PT Bulan Bintang, 1993), hlm. 191.

berkaitan dengan agama (*al-Dīn*), jiwa (*al-Nafs*) akal (*al-‘Aql*), keluarga (*al- Nasl*), harta (*al- Māl*) yang tanpanya manusia tidak dapat hidup layaknya sebagai manusia.<sup>91</sup>



---

<sup>91</sup> Jabbar, *Validitas Maqashid al-Khalq (Kajian Terhadap Pemikiran al-Ghazali, al-Syatibi, dan Ibn Asur)*, hlm. 221-224..

### BAB III

#### GAMBARAN UMUM TENTANG PT. KEMANG NUSANTARA TRAVEL

##### A. Sejarah PT. Kemang Nusantara Travel

PT Kemang Nusantara Travel atau KEMTRAVEL merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pariwisata yang meliputi tours & travel, perjalanan wisata dalam dan luar negeri, travel umrah plus dan haji dll, yang berdiri sejak tahun 1992, dan memiliki kantor Pusat di Jl. Bintaro Utama Sektor 3A Blok B2 Bintaro Jaya Tangerang Selatan.<sup>92</sup>

KEMTRAVEL yang telah memiliki nama besar itu kini diambil alih oleh pemilik yang tidak kalah nyentriknya, Muhammad Khoeron atau akrab disapa “Khoeron”. Anak dari seorang marbot masjid, dan dia pun seorang marbot masjid dan penjual pulsa, adalah santri yang dibesarkan di lingkungan pesantren mulai dari umur prasekolah hingga menyelesaikan jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) di pondok Pesantren Kauman Rembang.

Pada awalnya, menurut informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dengan sekretaris perwakilan dari PT. Kemang Nusantara Travel kab. Banjarnegara, bahwa KEMTRAVEL awalnya didirikan oleh seorang yang bernama Bob Sadino, ia memiliki nama asli Bambang Mustari Sadino lahir Bandar Lampung pada tanggal 9 Maret 1933, ia seorang pengusaha yang selalu tampil nyentrik dengan celana pendek dan juga kemeja dengan lengan pendeknya merupakan

---

<sup>92</sup> Kem Travel, “Umrah, Haji, Visa, Tiket”, <https://kemtravel.id>, Diakses pada 02 Januari 2021 Pukul 07.00 WIB.

pemilik jaringan usaha kemhick supermarket dan juga sebagai pemilik KEMTRAVEL.<sup>93</sup>

Bob sadino dengan Muhammad Khoeron merupakan teman karib dalam dunia bisnis, sehingga sesama orang bisnis sering tukar pikir dan tukar ide mengenai peluang-peluang bisnis kedepannya agar lebih menjanjikan. Dari sinilah awal transisi dan peralihan kepemilikan PT. Kemang Nusantara Travel yang tadinya dimiliki oleh Bob Sadino kemudian dibeli sahamnya oleh Muhammad Khoeron, sehingga kepemilikan murni menjadi milik PT Kemang Nusantara Travel.

Seperti kata pepatah bahwa “guru terbaik adalah pengalaman”, Khoeron belajar dari pengalaman yang dilakukan oleh Bob Sadino ketika mengawali usaha kemhick dengan menjual mobil kesayangannya, begitu juga yang dilakukan oleh Khoeron Ketika mengawali usaha dengan jualan pulsa keliling menggunakan sepeda onthel untuk menyapa pelanggan-pelanggannya.

Berbekal keberanian dan tawakal kepada Allah SWT, khoeron memutuskan untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang perkuliahan sambil berjualan pulsa. Alhasil jual pulasanya berkembang baik. Sarjana S1 Tafsir Hadist pun ia gapai di tahun 2004 dari UIN Syarif Hidayatullah, empat tahun kemudian, pria kelahiran juni 1980 ini pun akhirnya menyelesaikan Sarjana S2 Ekonomi Islam di kampus yang sama.

---

<sup>93</sup> Wawancara dengan Miftahul Khawaji selaku Sekretaris PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara, Banjarnegara, Pada Tanggal 30 Desember 2020 Pukul 18.30 WIB.

Karena kerja keras dan kegigihan yang dilakukan oleh Khoeron sehingga dalam waktu yang tidak lama, bisnis yang dijalankan oleh pak Khoeron pun terus bergerak maju, ia dikaruniai kelimpahan rizqi oleh Allah SWT dan berkesempatan mengunjungi berbagai negara melalui bisnis pulsa. Berangkat dari pengalaman keliling negara, akhirnya ia bersama istrinya, yang bernama Maisaroh melihat peluang bisnis yang besar dan membulatkan tekad untuk berbisnis dan menjadi “Pelayan Tamu Allah ke Tanah suci”.

Sebagai komitmen legalitas perusahaan dalam melayani pelanggan dan jemaah secara aman dan profesional, saat ini perusahaan sudah memiliki izin resmi dari pemerintah melalui kementerian pariwisata, izin haji khusus dan umrah dari kementerian agama. Berbekal pengalaman mengelola perjalanan umrah dan haji serta kualitas para pembimbing dan karyawan, alhamdulillah dari tahun ke tahun semakin banyak jemaah yang ikut bergabung dalam program haji khusus dan umrah di PT. Kemang Nusantara Travel.<sup>94</sup>

Sebenarnya Muhammad Khoeron dan istrinya ingin memperluas jaringan usahanya dibidang pariwisata dan jasa umrah. Mereka ingin setiap kota ada anak-anak dari PT. Kemang Nusantara Travel, salah satunya anak usaha yang ada di kabupaten Banjarnegara. Sehingga perusahaan yang ada di banjarnegara ini termasuk kategori baru. Berdiri sekitar 3 tahun yang lalu, Tepatnya pada tahun 2017 yang izin notarisnya sedang dalam proses untuk menjadi anak usaha dari PT. Kemang Nusantara Travel.

---

<sup>94</sup> Kem Travel, “Umrah, Haji, Visa, Tiket”, <https://kemtravel.id>, Diakses pada 02 Januari 2021 Pukul 07.30 WIB.

## B. Visi dan Misi PT. Kemang Nusantara Travel

Adapun visi dan misi PT. Kemang Nusantara Travel, sebagai berikut:<sup>95</sup>

### 1. Visi

Terselenggaranya biro perjalanan ibadah umrah dan haji khusus yang amanah, profesional dan modern yang bermanfaat besar untuk umat.

### 2. Misi

- a. Menjadikan KEM TRAVEL sebagai “the best Travelling Partner” yang kredibel ber-orientasikan pada kualitas pelayanan ibadah yang kaffah.
- b. Memiliki SDM yang handal, ramah dan ikhlas.
- c. Menghadirkan tata kelola perusahaan yang baik dan sistematis.
- d. Menjadi travel yang kreatif dan inovatif yang mampu bekerjasama dengan berbagai pihak, baik lembaga pemerintah, swasta dan perorangan.
- e. Menjalin kemitraan yang intensif dengan pondok pesantren, KBIH, yayasan dan lembaga Islam dalam rangka men-sukseskan masyarakat yang ingin beribadah ke tanah suci.
- f. Menjadikan KEM TRAVEL sebagai wahana untuk berdakwah dalam membina masyarakat luas yang berakhlakul karimah dan agamis.
- g. Menciptakan peluang ekonomi kreatif untuk masyarakat luas.

---

<sup>95</sup> Kem Travel, “Umrah, Haji, Visa, Tiket”, <https://kemtravel.id>, Diakses pada 02 Januari 2021 Pukul 07.45 WIB.

### C. Profil PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Kab. Banjarnegara

Kantor PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara berada di Pondok Pesantren Al-Fatah Banjarnegara. Penanggung jawab dari cabang/perwakilan Banjarnegara ini adalah. Komunikasi bisnis ini terjadi adanya hubungan keluarga antara keluarga besar pondok pesantren dan pemilik utama PT. Kemang Nusantara Travel yaitu Muhammad Khoeron.<sup>96</sup>

### D. Persyaratan Umrah PT. Kemang Nusantara Travel

Adapun persyaratan umrah di PT. Kemang Nusantara Travel, sebagai berikut:<sup>97</sup>

1. Persyaratan Umum:
  - a. Membayar uang muka pendaftaran umrah; USD 500, pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan.
  - b. Nama di paspor harus terdiri dari 3 kata, contoh: Heri Purnomo Bin Saiman.
  - c. Surat nikah asli dan kartu keluarga asli (untuk peserta suami/istri), akte lahir asli (untuk peserta anak).
  - d. Kartu tanda penduduk (KTP) asli/KK asli (untuk peserta wanita di atas usia 45 tahun).
  - e. Menyerahkan pas foto terbaru:

---

<sup>96</sup> Wawancara dengan Miftahul Khawaji selaku Sekretaris PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara, Banjarnegara, Pada Tanggal 23 November 2020 Pukul 18.30 WIB

<sup>97</sup> Kem Travel, "Umrah, Haji, Visa, Tiket", <https://kemtravel.id>, Diakses pada 02 Januari 2021 Pukul 07.50 WIB.

- 1) Berwarna
  - 2) Latar belakang foto warna putih
  - 3) Close up (wajah terlihat 80%)
  - 4) Tidak memakai kacamata hitam
  - 5) Wanita harus memakai jilbab
  - 6) Ukuran foto 4×6 lembar
  - 7) Menyerahkan kartu kuning (bukti suntikan meningitis)
- f. Pendaftaran paling lambat 1 bulan sebelum keberangkatan selama tempat masih tersedia
- g. Menyerahkan bukti rekam biometrik
2. Persyaratan Khusus:
- a. Bagi pendaftar yang berusia di atas 60 tahun harus ada pendampingnya dari Jakarta (salah seorang keluarga berbadan sehat/ melampirkan surat keterangan sehat dari dokter rumah sakit/dokter KEM TRAVEL)
  - b. Diharuskan menggunakan jasa Guide khusus
  - c. Untuk kenyamanan di hotel selama perjalanan ibadah umrah, diharuskan memilih paket swekamar berdua (DBL Room)
3. Pembatalan dan perpindahan tanggal keberangkatan umrah dikenakan biaya:
- a. 15% dari harga paket, sejak pendaftaran sampai dengan 31 hari sebelum keberangkatan.
  - b. 25% dari paket, sejak 30 sampai dengan 21 hari sebelum keberangkatan.
  - c. 45% dari harga paket, sejak 20 hari sampai dengan 10 hari sebelum keberangkatan.

- d. 85% dari harga paket sampai tanggal keberangkatan.

#### **E. Fasilitas Umrah PT. Kemang Nusantara Travel**

Adapun fasilitas umrah PT. Kemang Nusantara Travel yang di berikan kepada jemaah, sebagai berikut:<sup>98</sup>

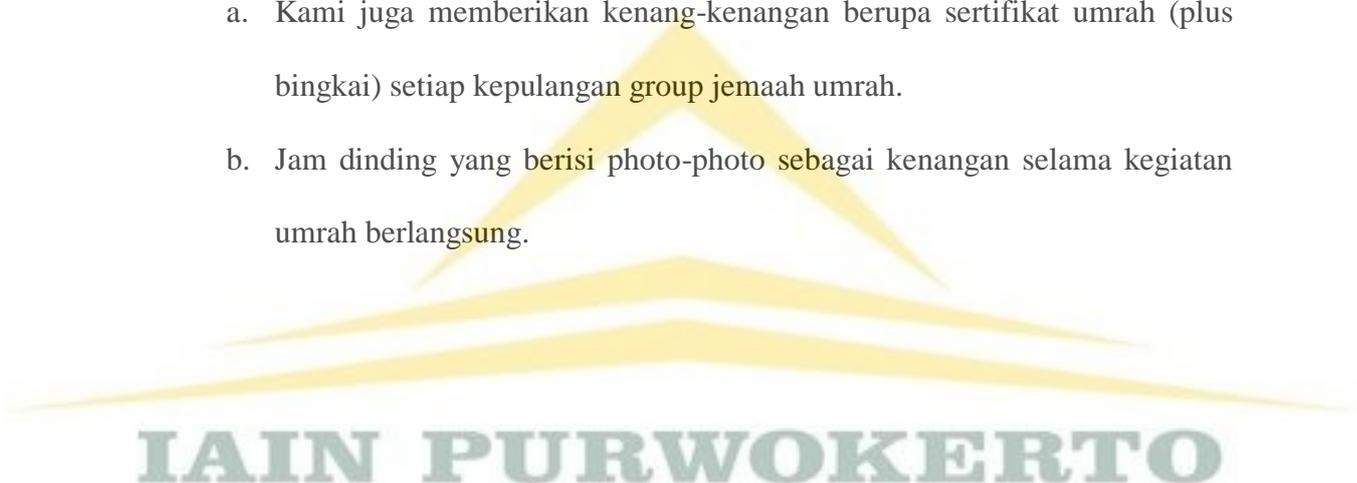
1. Visa
  - a. Provider Visa umrah mandiri (tidak dari pihak ketiga).
  - b. Jemaah yang terdaftar langsung masuk sistem sipatuh Kementrian Agama sehingga terjamin keberangkatannya.
2. Tiket penerbangan yang telah terkonfirmasi sebelumnya
  - a. Resevasi series selama satu musim umrah.
  - b. Tanggal keberangkatan, nomor penerbangan dan jam penerbangan sudah tersedia.
  - c. Kuota keberangkatan sesuai dengan reservasi penerbangan.
3. Hotel yang telah terkonsirmasi sebelumnya
  - a. Tanggal checkin-check out sudah disesuaikan dengan tanggal tiket pesawat.
  - b. Jumlah kamar yang sudah disesuaikan dengan kuota penerbangan.
  - c. Fasilitas hotel bintang 3/4/5 terdaftar di Kementrian Haji Saudia Arabia sesuai paket yang dipilih.
  - d. Jarak hotel standar Google Map, sesuai paket yang dipilih.
  - e. Makan 3 kali sehari selama di Saudia Arabia.

---

<sup>98</sup> Kem Travel, "Umrah, Haji, Visa, Tiket", <https://kemtravel.id>, Diakses pada 02 Januari 2021 Pukul 08.00 WIB.

- f. Makan prasmanan di dalam hotel (bukan di food court/bok).
  - g. Hotel bintang 5 lokal dan internasional: prasmanan dari hotel menu Asia.
  - h. Hotel bintang 3: prasmanan catering Indonesia.
4. Kendaraan Darat ber-AC tahun minimal 2017
- a. Bis sistim kontrak.
  - b. Kendaraan sesuai kapasitas: GMC/hiace jumbo/coaster/mini bus/mercy.
5. Tim Handling Jakarta dan Saudia Arabia
- a. Pembimbing profesional berlisensi oleh Kementrian Agama Republik Indonesia Nomor: B.7897/Dt.II.I/KS.02/12/2016.
  - b. Tawaf dan sa'i menggunakan alat transmitter
  - c. Mutawifah untuk ziarah Raudhah (jemaah wanita)
  - d. Tour leader berbahasa Arab/Inggris
  - e. Tim penjemputan di Bandara Jakarta & Jeddah/Madinah.
6. Perlengkapan Umrah
- a. Koper besar
  - b. Travelling bag/handbag untuk kabin
  - c. Kain Ihram (pria)/mukena (wanita)
  - d. Ikat pinggang Ihram.
  - e. Kantong sandal
  - f. Buku do'a, buku panduan, name tag.
  - g. Bahan batik dan baju kokoh
  - h. Asuransi perjalanan
  - i. Bantal kepala dan sal

- j. Air zam-zam.
7. Fast Track service
- a. Pelayanan fastr track untuk menikmati pemeriksaan imigrasi instant melalui bantuan pelayanan khusus dan cepat
  - b. Layanan jalur cepat di Bandara Internasional Soekarno Hatta (tersedia untuk keberangkatan & kedatangan)
  - c. Kem Travel Fast Track service bertujuan untuk memfasilitasi semua
8. Cinderamata
- a. Kami juga memberikan kenang-kenangan berupa sertifikat umrah (plus bingkai) setiap kepulangan group jemaah umrah.
  - b. Jam dinding yang berisi photo-photo sebagai kenangan selama kegiatan umrah berlangsung.



**IAIN PURWOKERTO**

**BAB IV**

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN BIRO JASA UMRAH**

**TERDAMPAK COVID-19 PERSPEKTIF UU NO. 8 TAHUN 1999**

**DAN MAQĀṢID AL-SYARĪ'AH**

**A. Bentuk Perlindungan Konsumen Biro Jasa Umrah Terdampak Covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara**

Tahun 2020 ini, bahwa seluruh dunia sedang mengalami musibah non alam yaitu pandemi virus Corona atau Covid-19. Pandemi ini secara tidak langsung berdampak terhadap semua sektor kehidupan termasuk perjalanan ibadah umrah, dalam hal ini pemerintah Arab Saudi melarang sementara ibadah umrah untuk mencegah penyebaran virus corona, larangan tersebut berlaku untuk warga asli maupun pendatang. Secara tidak langsung pandemi ini mengakibatkan penundaan keberangkatan bagi para jemaah umrah biro jasa yang sudah di jadwalkan pada tahun 2020 ini, lalu bagaimana negara dan hukum dan para pelaku bisnis pariwisata dalam menyikapi pandemi ini, seperti yang di lakukan oleh PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara terhadap para konsumennya.

Di dalam Undang-Undang terkait masalah perlindungan konsumen di bahas terutama mengenai bagaimana hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian

tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.<sup>99</sup> Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen atau UUPK pada Pasal 1 angka (1), menyebutkan bahwa:

Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dalam Undang-Undang di atas tercantum perlindungan konsumen biro jasa dan umrah, maka apapun yang terjadi kepastian kesepakatan menjadi tolak ukur yang adil dan memberikan perlindungan konsumen dengan meningkatkan harkat martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya.

Untuk melindungi hak-hak para calon Jemaah perlu adanya perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga perdiktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara social, ekonomi, dan politik untuk memperoleh keadilan social.<sup>100</sup>

Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan

---

<sup>99</sup> Celina Tri Siwi Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 3.

<sup>100</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung, PT. Citra Abadi Bakti, 2000), hlm. 55.

yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>101</sup>

- c. Perlindungan hukum preventif, yaitu 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.
- d. 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.

Dalam hal ini antara PT. Kemang Nusantara Travel dengan calon Jemaah diberikan perlindungan hukum preventif, sebenarnya pemerintah sudah membuat peraturan mengenai penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah yaitu Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019 dan juga peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Dalam Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juga telah diatur mengenai sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha apabila pelaku usaha tidak dapat menepati janjinya berupa sanksi administrative dan sanksi Pidana yang mana diatur dalam Pasal 60 sampai dengan Pasal 63.

---

<sup>101</sup> Muchsin, "Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia", *Thesis* (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm 20.

Adanya perlindungan hukum ini merupakan bentuk nyata dari adanya teori kepastian hukum yang mana menurut Sudikno Mertokusumo kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Walaupun kepastian hukum erat kaitannya dengan keadilan, namun hukum tidak identik dengan keadilan. Hukum bersifat umum, mengikat setiap orang, bersifat menyamaratakan, sedangkan keadilan bersifat subyektif, individualistis, dan tidak menyamaratakan.<sup>102</sup>

Menurut Titik Triwulan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.<sup>103</sup> Hubungan yang terjadi antara PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara dan konsumen atau jemaah menimbulkan suatu hubungan hukum yang membuat timbulnya hak dan kewajiban yang mendasari terbitnya suatu tanggung jawab yang mana dapat dituangkan dalam suatu perjanjian dan dapat dimintai tanggung jawab apabila timbul kerugian pada konsumen karena tidak terlaksananya kewajiban hukum.

Menurut penulis pada penyelesaian masalah ini konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan dan kejelasan perlindungan secara patut

---

<sup>102</sup> Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2007), hlm. 160.

<sup>103</sup> Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien* (Jakarta, Prestasi Pustaka, 2010), hlm. 48.

sebagaimana yang tercantum pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 4 ayat 4.

PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara Setelah penulis melakukan wawancara dengan penanggung jawab PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara ketika dilakukan konfirmasi mengenai bagaimana tanggapan terhadap Undang-Undang di atas, ia mengatakan bahwa akan melakukan penjadwalan ulang setelah ada penjadwalan ulang kepada jemaah yang gagal berangkat di tahun ini setelah pandemi Covid-19 selesai.<sup>104</sup>

PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara dalam hal ini melakukan pendekatan terhadap konsumen, dikarenakan adanya peraturan Pembatasan Social Berskala Besar (PSBB) PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara berinisiatif untuk mengurangi angka penyebaran Covid-19 untuk memberikan informasi terhadap para konsumen menggunakan media Whatsup (WA Group) terkait keluhan-keluhan dari konsumen.

Setelah dilakukan wawancara dengan beberapa konsumen para konsumen merasa kecewa tetapi setelah ada pertanggung jawaban yang jelas dari pihak PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara akhirnya memaklumi karena adanya pandemi Covid-19. Hal ini dikarenakan PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara melakukan komunikasi yang baik terhadap para konsumen.<sup>105</sup>

---

<sup>104</sup> Miftahul Khawaji, Sekretaris PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara, *Wawancara*, pada tanggal 30 Desember 2020.

<sup>105</sup> Toro, Konsumen, *Wawancara*, pada tanggal 31 Desember 2020.

Dalam hal ini kompensasi yang di dapatkan oleh konsumen hanya penjadwalan ulang dan tidak ada pengembalian modal karena tetap melakukan pemberangkatan setelah pandemi selesai. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu konsumen yang gagal berangkat pada tahun ini yaitu bapak Edhin efendhi mengatakan bahwa ada surat dari PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara menginformasikan akan tetap berangkat umrah setelah pandemi covid-19 selesai dan tanpa membebankan tambahan biaya ulang.<sup>106</sup>

Dari paparan diatas maka apa yang dilakukan PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara menjadi bagian dari usaha mengimplementasikan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

## **B. Perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT.**

**Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara Perspektif UU No.8 tahun 1999 dan Maqāṣid Al-Syari'ah**

### **1. Perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT.**

**Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara Perspektif UU No.8 tahun 1999**

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan di dalam hubungan hukum antara pelaku usaha atau biro perjalanan dengan konsumen (jemaah umrah), sehingga diperlukannya adanya suatu prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi para

---

<sup>106</sup> Edhin efendhi, Konsumen, *Wawancara*, pada tanggal 29 Desember 2020.

jemaah umrah yang bisa menjadi suatu acuan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Selain itu untuk memudahkan bagi pelaku usaha dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya, maka dengan adanya mengemukakan berbagai peraturan perundang-undangan yang merupakan suatu refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan konsumen di Indonesia dan juga diharapkan dapat membantu baik pelaku usaha maupun konsumen dalam menegakkan hak-hak konsumen.<sup>107</sup>

Berikut dibawah ini dibahas mengenai undang-undang terkait dengan perlindungan konsumen meliputi Hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen.

#### a. Hak Konsumen dan Kewajiban Pelaku Usaha

Adapun hak-hak konsumen telah diatur dalam BAB III Pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

1) Hak konsumen adalah:<sup>108</sup>

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang arau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan jasa.

---

<sup>107</sup> Laili Rizki Amalia, "Penyelesaian Hukum Pembatalan Jemaah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Skripsi* (Surabaya: Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2018)

<sup>108</sup> Anonim. "Undang-Undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen", hlm. 5.

- d) Hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut.
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

## 2) Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

perlindungan konsumen, memberikan pengertian pelaku usaha,

sebagai berikut:

Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi di suatu wilayah hukum negara republik Indonesia.

Penjelasan pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara.

Kewajiban Pelaku Usaha, yaitu:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### b. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha juga telah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada BAB VI Pasal 19 ayat 1 sebagai berikut:<sup>109</sup>

Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

---

<sup>109</sup> Anonim. “Undang-Undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen”, hlm. 14-18.

Dalam hal ini PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara telah bertanggung jawab kepada jemaah yang gagal berangkat di tahun ini setelah pandemi Covid-19 selesai. Dalam prakteknya, PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara telah memenuhi kewajiban yang tertuang di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 6, yaitu memberikan informasi adanya penundaan Umrah akibat adanya pandemi covid-19 dan memberikan jaminan berupa penjadwalan keberangkatan ulang dan tidak dibebankan biaya kembali.

Setelah melakukan wawancara dengan salah satu pihak dari PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan di Banjarnegara. PT. Kemang akan menjamin atas keberangkatannya para jemaah yang gagal berangkat umrah setelah pandemi Covid-19 selesai. Para jemaah umrah PT. Kemang Nusantara Travel tetap akan tetap mendapatkan fasilitas seperti di tahun sebelumnya, sesuai harga yang di sepakati. PT. Kemang juga telah memberikan informasi dan maklumat kepada jemaah terdampak covid-19 agar tetap tenang akan ada penjadwalan ulang melalui surat edaran resmi dari pimpinan melalui via whatshup Group sebagai bentuk usaha physical distancing. Biro jasa PT kemang Nusantara Travel juga melakukan komunikasi intensif dan melakukan fast respon terhadap jemaah terdampak covid-19 yang merasa bingung terhadap penjadwalan ulang keberangkatan ibadah umrah. PT kemang Nusantara Travel mendampingi konsumen atau jemaah kedepannya.

**2. Perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19 di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara perspektif *Maqāṣid Al-Syarī'ah***

As-Syatibi mengatakan bahwa *maqāṣid Al-Syarī'ah* itu mencakup lima hal, yaitu pertama perlindungan terhadap agama (*Hifẓ al-Dīn*), kedua perlindungan terhadap jiwa (*Hifẓ al-Nafs*), ketiga perlindungan terhadap akal (*Hifẓ al-'Aql*), keempat perlindungan terhadap keturunan (*Hifẓ al-Nasl*), dan kelima perlindungan terhadap harta (*Hifẓ al-Māl*).

Menurut Muhaimin dan alimin, ia mendefinisikan konsumen berangkat dari pandangan atau konsep Islam terhadap harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam.<sup>110</sup> Konsumen dalam hukum ekonomi Islam tidak hanya terbatas pada orang perorangan saja, tetapi juga mencakup badan hukum seperti yayasan, perusahaan atau lembaga tertentu.

PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara ingin mewujudkan kemaslahatan bagi umat manusia. Berbicara tentang relevansi *maqāṣid al-Syarī'ah* dalam hal ini maka ada dua aspek *maqāṣid al-Syarī'ah* yang penting dimasa pandemi ini, terutama jika berkaitan dengan biro jasa umrah, *Hifẓ al-Nafs* (perlindungan jiwa) menjadi sangat penting karena bukan hanya tentang menjaga keselamatan diri tetapi lebih menjaga keselamatan bersama antara sesama manusia khususnya umat

---

<sup>110</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 18.

Islam. *Hifz al- Māl* juga menjadi penting karena kebutuhan harta yang di investasikan merupakan hak asasi bagi setiap masing-masing individu, maka *Hifz al-Nafs* dan *Hifz al- Māl* menjadi bagian yang penting terhadap perlindungan konsumen. Maka hal itu sejalan dengan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.

Dimasa pandemi ini (*Hifz al-Nafs*) menjadi bagian paling penting, karena kesehatan menjadi barang mahal dan barang yang sangat langka. lalu begitu juga (*Hifz al- Māl*) menjadi penting dimana pandemic ini juga sangat berpengaruh terhadap masalah ekonomi bangsa. Maka dalam masalah ini penulis membatasi analisis yang dilakukan terhadap apa yang dilakukan oleh PT. Kemang Nusantara Travel terhadap para konsumennya yaitu menggunakan dua pendekatan *maqāṣid al-Syatī'ah* mengenai perlindungan hukum yang ada di PT. Kemang Nusantara Travel yaitu perlindungan terhadap jiwa (*Hifz al-Nafs*) dan perlindungan terhadap harta (*Hifz al- Māl*) sebagai berikut:

Perlindungan PT. Kemang terhadap jiwa konsumen (*Hifz al-Nafs*), (*Hifz al-Nafs*) dalam Islam sangat menjunjung tinggi hak manusia untuk hidup, mensyariatkan hak asasi manusia secara komprehensif dan mendalam, hak yang disucikan dan tidak boleh dihancurkan kemuliannya juga larangan segala bentuk perbuatan yang merusak jiwa.<sup>111</sup> Sebagaimana Allah berfirman dalam Qs. Al-Furqan ayat 68 sebagai berikut:

---

<sup>111</sup> Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqashid Syari'ah*, hlm. 22.

وَالَّذِينَ لَا يَدْعُونَ مَعَ اللَّهِ هَمًّا آخَرَ وَ لَا يَقْتُلُونَ النَّفْسَ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا بِالْحَقِّ  
وَلَا يَزْنُونَ.

Dan (diantara sifat hamba-hamba Allah yang penyayang yaitu) tidak membunuh jiwa yang diharamkan Allah (membunuhnya) kecuali dengan alasan yang benar, dan tidak berzina.<sup>112</sup>

(*Hifz al-Nafs*) yang dilakukan PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara yaitu dengan menjaga keselamatan para konsumen dengan tidak memberangkatkan jamaah. Maka secara tidak langsung PT. Kemang Sudah melakukan (*Hifz al-Nafs*) dengan mengambil langkah mengikuti intruksi pemerintah seperti yang tertuang di dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 6, yaitu memberikan informasi terkait adanya penundaan Umrah akibat adanya pandemi covid-19 demi keselamatan individu maupun hal layak umum. Langkah yang dilakukan PT. Kemang menjadi bagian penting dari usaha PT. Kemang dalam menjaga (*Hifz al-Nafs*) terkait keamanan konsumen dan kesehatan konsumen. Hal ini sejalan dengan tujuan *maqāṣid al-Syarī'ah* yaitu menjaga jiwa (*Hifz al-Nafs*).

#### 6) Perlindungan PT. Kemang terhadap harta konsumen (*Hifz al-Māl*)

Dalam persoalan *Hifz al-Māl* (*memelihara harta*), Islam mensyaratkan untuk usaha-usaha yang halal, menggunakan hartanya untuk hal yang halal, serta mensucikan diri sebagian harta yang didapatnya dengan cara mengeluarkan sebagian hak Allah dan hak

<sup>112</sup> Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*, hlm. 292.

orang lain. Tak hanya sampai disitu, anjuran untuk tidak melakukan pemborosan merupakan wujud perlindungan terhadap harta oleh Islam.<sup>113</sup> Atau dikenal dengan istilah (*Hifz al- Māl*).

PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara telah memenuhi kewajiban baik yang tertuang di dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 6 dalam hal *Hifz al- Māl* (*memelihara harta*), yaitu melakukan komunikasi produktif dengan memberikan informasi terkait perkembangan nasib para jemaahnya dengan adanya penundaan Umrah akibat adanya pandemi covid-19 dan memberikan jaminan berupa penjadwalan keberangkatan ulang dan tidak dibebankan biaya kembali langkah yang dilakukan PT. Kemang menjadi bagian penting dari usaha PT. Kemang dalam menjaga kenyamanan konsumen dan kepercayaan konsumen terkait keamanan investasi mereka. Hal ini sejalan dengan tujuan *maqāṣid al-Syarī'ah* yaitu menjaga harta (*Hifz al- Māl*).

**IAIN PURWOKERTO**

---

<sup>113</sup> Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqashid Syari'ah*, hlm. 167.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak Covid-19 Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan *maqāṣid al-Syarī'ah* di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Bahwa PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara sebagai pelaku usaha bertanggung jawab secara moral dan moril serta memberikan bentuk perlindungan hukum terhadap Jemaah umrah berupa Reschedule (penjadwalan ulang) dan melakukan komunikasi yang baik dengan konsumen.
2. Menurut *maqāṣid al-Syarī'ah* PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara ingin mewujudkan *mashlahah* (kemaslahatan) bagi umat manusia berbicara tentang relevansi *maqāṣid* dalam hal ini maka ada dua aspek *maqāṣid al-Syarī'ah* yang penting dimasa pandemi ini, terutama jika berkaitan dengan biro jasa umrah, *Hifz al-Nafs* (perlindungan jiwa) menjadi sangat penting karena bukan hanya tentang menjaga keselamatan diri tetapi lebih menjaga keselamatan bersama antara sesama manusia khususnya umat Islam. *Hifz al-Māl* juga menjadi penting karena kebutuhan harta yang di investasikan merupakan hak asasi bagi setiap masing-masing individu,

maka *Hifz al-Nafs* dan *Hifz al-Māl* menjadi bagian yang penting terhadap perlindungan konsumen. Maka hal itu sejalan dengan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.

## **B. Saran**

Dari penelitian mengenai perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak Covid-19 perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan *maqāṣid al-Syarī'ah* di PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha dalam hal ini PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara, meskipun dalam pelayanan kepada pelanggan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sebaiknya lebih meningkatkan dan mengupayakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
2. Penelitian ini hanya sampai di tingkat kantor perwakilan Banjarnegara, bagi yang ingin meneliti lebih dalam bisa langsung meneliti ke PT. Kemang Nusantara Travel Pusat di Jakarta.

## **C. Penutup**

Puji syukuratas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendoakan penulis selama mengerjakan skripsi sederhana ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan

saran yang membangun untuk perbaikan skripsi-skripsi berikutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semuanya. Terima kasih.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Agus Sunaryo dkk, *Pedoman Penelitian Sekripsi Fakultas Syariah Iain Purwokerto* t.k.t.p.t.t.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004), hlm. 26.
- al-Sya'rawi, Mutawalli. *Anta Tas'alu wa al-Islaamu Yujiibu (Anda Bertanya Islam Menjawab)*. Jakarta: Gema Insani Press, 2007.
- Anwar, Saefudin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- ash-Shiddieqy, Hasby. *Falsafah Hukum Islam*. Jakarta: PT Bulan Bintang, 1993.
- Asofa, Burhan. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Atsar, Abdul dan Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Budi Utama, 2012.
- Auda, Jasser. *Membumikan Hukum Islam Melalui Maqashid Syariah*. Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2015.
- Auda, Jasser. *Membumikan Hukum Islam Melalui Maqasid al-Shari'ah* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2015), hlm. 32.
- Azra, Azyumardi. *Jaringan Ulama Timur Tengah dan Kepulauan Nusantara Abad XVII dan XVIII*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013.
- Azzam, Abdul Aziz Muhammad dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas. *Fiqh Ibadah: Taharah, Shalat, Zakat, Puasa, dan Haji*. Jakarta: Amzah, 2010.
- Berkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2010..
- Bungis, M. Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Dahlan, Abd Rahman. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Amzah, 2011.
- Effendi, Satria. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Enzir. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Hadad, Tini dan AZ. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Diadit Media, 2001.
- Jauhar, Ahmad Al-Mursi Husain. *Maqashid Syari'ah*. Jakarta: Amzah, 2009..

- Jaya, Asafri. *Maqashid Syariah Menurut al-Syatibi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996.
- Jazuli, Imam. *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Koto, Alaidin. *Ilmu Fiqh dan Ushul Fiqh*. Jakarta: Rajawali Press, 2014.
- Kristiyani, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Mertokusumo, Sudikno. *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 2007.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Nasution, Az. *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Nata, Abuddin. *Metodologi Studi Islam*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Putuhena, Shaleh. *Historiografi Haji Indonesia*. Yogyakarta: Lkis, 2007.
- Qardhawi, Yusuf. *Fikih Maqashid Syariah: Modrasi Islam Antara Aliran Tekstual dan Aliran Liberal*, (terj: Arif Munandar Riswanto, dkk). Jakarta: Pustaka al-Kautsar, 2007.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung, PT. Citra Abadi Bakti, 2000.
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group, 2018..
- Shuffah 103, Team Kajian IlmiahFKI Ahla. *Kamus Fiqih*. Kediri: Lirboyo Press, 2013.
- Sugiarto, Umar Said. *Pengantar Hukum Indonesia*. Malang: Sinar Grafika, 2015.
- Surakhmad, Winarto. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode Dan Teknik*, Edisi VII. Bandung: Tarsito, 1994.
- Taqiyudin, Achmad. *Antara Mekkah dan Madinah*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- Tim Penerjemah al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid* (Bandung: Sygma Creative Media Group, 2014).
- Triwulan. Titik dan Shinta Febrian. *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta, Prestasi Pustaka, 2010.

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi-II*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Wahyudi, K. Yudian. *Ushul Fiqih versus Hermeneutika Membaca Islam Dari Kanada Dan Amerika*. Yogyakarta: Pesantren Nawasea Press, 2010.

Yuswohadi. *Marketing To The Middle Class Muslim*. Jakarta: Gramedia, 2014.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.

## **JURNAL**

Arif, Firman Muhammad. "Penyelenggaraan Umrah Berbasis Mashlahat", *al-Amwal*, Vol. 4 No. 1, Maret 2019.

Dewi, Subkhani Kusuma. "Trend Wisata Umrah: Antara Meneladani Sunnah Dan Turisme Spiritual" *Empirisma*, Vol. 26 No. 2, hlm. 198.

Mukhlis, Sihabudin. "Perlindungan Hukum Jamaah Umrah dalam penyelenggaraan perjalanan Ibadah umrah", *Asy-Syari'ah*, Vol. 20 No.1, Agustus 2018.

Sucipto. "Umrah sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota" *Kontekstualita*, Vol. 28, No. 1 2013.

## **SKRIPSI, THESIS, TUGAS AKHIR**

Abdillah. "Analisis Sistem Terhadap Regulasi Penyelenggaraan Ibadah Umrah Di Indonesia" *Tesis*, Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, 2017.

Afianti, Desiana Nur. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pelanggan Layanan Jasa Indonesia Digital Home Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah", *Skripsi*. Purwokerto: Fak. Syariah IAIN Purwokerto, 2019.

Ariani, Elia Feby. "perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan keberangkatan Calon Jamaah Umrah ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus PT.Ustmaniyah Hannien Tour)". *Skripsi*. Jakarta: Fak. Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.

Jabbar. Validitas Maqashid al-Khalq (Kajian Terhadap Pemikiran al-Ghazali, al-Syatibi, dan Ibn Asur). *Disertasi*. Banda Aceh: Program Pascasarjana UIN Ar-Raniry, 2013.

Kamaludin. "Perlindungan Hukum Bagi Biro Perjalanan Terhadap perusahaan maskapai penerbangan yang dinyatakan Pailit", *Skripsi* (Yogyakarta: Fak. Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

Laili Rizki Amalia, "Penyelesaian Hukum Pembatalan Jemaah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Skripsi* (Surabaya: Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2018).

Maghfirah, Susilani Ani. "Mendaur Ulang Identitas Kemusliman Melalui Umrah" *Tesis*, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2017.

Muchsin. "Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia", *Thesis* (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003).

Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (*Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law Number 8 Of 1999*)", *Jurnal IUS*, Vol. 3 No. 9, Desember 2015.

Sukma, Habibullah. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Pakaian Online (studi pengguna shopee di kota Yogyakarta)". *Skripsi*. Yogyakarta: Fak. Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

Syahputra, Febr. "Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Studi Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara)" *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019.

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANG**

Anonim. "Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", <https://peraturan.bpk.go.id>. Diakses pada tanggal 01 Januari 2021 Pukul 22.30 WIB.

PMA Nomor 8 Tahun 2018 *Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah* Pasal 1 Ayat (1).

#### **INTERNET**

Anonim. "KMA No. 719 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19", <https://haji.kemenag.go.id>. Diakses pada tanggal 01 Januari 2021 Pukul 23.00 WIB.

Fauzia, Ika Yunia dan Abdul Kadir Riyadi. *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Syari'ah*. Jakarta: PT. Fajar Interpretama Mandiri, 2014.

Hastuti, Rahajeng Kusumo "Ini Pedoman Wajib Bagi Jemaah Umrah Yang Tiba di Tanah Air", <https://www.cnbcindonesia.com>, Diakses Pada 01 Januari 2021, 22.00 WIB.

Imaniar, Hesty. “Hampir 700 Ribu Orang di Jateng Masih Menunggu Giliran Ibadah Haji, Masa Tunggunya 24 Tahun”, <https://jateng.tribunnews.com>, Diakses pada 29 Juli 2020, 00.13 WIB.

Kem Travel, “Umrah, Haji, Visa, Tiket”, <https://kemtravel.id>, Diakses pada 02 Januari 2021 Pukul 07.00 WIB.

Kusnandar, Viva Budi. 2020. “Indonesia, Negara dengan Penduduk Muslim Terbesar Dunia”, <https://databoks.katadata.co.id>, Diakses pada 02 Juni 2020, 07.45 WIB.

Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004.

Pane, Merry Dame Cristy. “Virus Corona”, <https://www.alodokter.com>, Diakses pada 09 Juni 2020, 02.02 WIB.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2000.

Tim Penyusun Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemendikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Aplikasi KBBI V 0.2.1*. Jakarta: t.t, 2016.

Yuliana, “Corona Virus Diseases (COVID-19); Sebuah Tinjauan Literatur”, *Wellness and Healthy Magazine*, Vol. 2, No.1, Februari 2020.

Yunita, Niken Widya. “Penyebab, Asal Mula, dan Pencegahan Virus Corona di Indonesia”, <https://m.detik.com>, Diakses pada 09 Juni 2020, 01.50 WIB.

## WAWANCARA

Edhin efendhi, Konsumen, *Wawancara*, pada tanggal 29 Desember 2020.

Toro, Konsumen, *Wawancara*, pada tanggal 31 Desember 2020.

Wawancara dengan Miftahul Khawaji selaku Sekretaris PT. Kemang Nusantara Travel Perwakilan Banjarnegara, Banjarnegara, Pada Tanggal 30 Desember 2020 Pukul 18.30 WIB.