

**PERLINDUNGAN HUKUM DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH
UMROH DAN HAJI: ANALISIS PENCEGAHAN KEGAGALAN
KEBERANGKATAN PERJALANAN IBADAH**

Imam Toyib Abdulah¹, Arista Candra Irawati²

^{1,2} Universitas Ngudi Waluyo Semarang

Alamat e-mail: masimamtoyib@gmail.com, aristacandairawati@unw.ac.id

ABSTRACT

This article examines the effectiveness of legal protection for pilgrims in the implementation of umrah and hajj services by travel agencies in Indonesia, particularly in cases of departure failure. The study applies both normative and empirical juridical approaches by analyzing consumer protection regulations and the actual practices of agencies that failed to deliver services. Findings reveal a significant gap between existing legal norms and their implementation in the field. The causes of departure failure include weak internal management, unsound financing schemes, lack of government oversight, and low public legal literacy. Legal remedies pursued by victims include civil, criminal, and non-litigation pathways; however, these measures remain suboptimal due to limited access and ineffective restitution mechanisms. Law enforcement tends to focus on administrative sanctions without guaranteeing the recovery of pilgrims' losses. This article recommends regulatory reform, inter-agency supervision strengthening, and the implementation of standardized contracts and escrow accounts to ensure substantive protection of pilgrims' rights.

Keywords: legal protection; umrah and hajj pilgrims; travel agencies; departure failure; law enforcement

ABSTRAK

Artikel ini membahas efektivitas perlindungan hukum bagi jamaah dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan haji oleh biro perjalanan di Indonesia, khususnya dalam kasus kegagalan keberangkatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan empiris dengan menganalisis regulasi perlindungan konsumen serta praktik biro perjalanan yang gagal memberangkatkan jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara norma hukum yang ada dan praktik pelaksanaannya di lapangan. Faktor-faktor penyebab kegagalan keberangkatan mencakup lemahnya manajemen biro, skema pembiayaan tidak sehat, minimnya pengawasan, dan rendahnya literasi hukum masyarakat. Upaya hukum yang dilakukan oleh jamaah meliputi jalur perdata, pidana, dan non-litigasi, namun belum memberikan hasil yang optimal karena keterbatasan akses dan mekanisme pemulihan yang tidak efektif. Penegakan hukum terhadap biro juga cenderung fokus pada sanksi administratif tanpa jaminan restitusi kepada korban. Artikel ini merekomendasikan reformasi regulasi, penguatan pengawasan lintas lembaga, serta penerapan sistem kontrak baku dan

escrow account untuk menjamin perlindungan hak-hak jamaah secara lebih substantif.

Kata Kunci: perlindungan hukum: jamaah umrah dan haji: biro perjalanan: kegagalan keberangkatan, penegakan hukum

A. Pendahuluan

Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, menempati posisi strategis dalam konteks pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Setiap tahun, jutaan warga negara Indonesia mendaftar untuk melaksanakan ibadah tersebut melalui berbagai biro atau agen perjalanan yang ditunjuk oleh pemerintah atau berizin resmi. Kebutuhan spiritual ini membuka ruang ekonomi baru dalam bentuk penyelenggaraan perjalanan ibadah yang dikomersialisasi. Hal ini mendorong munculnya ratusan biro perjalanan umrah dan haji di Indonesia, baik yang legal maupun ilegal. Namun, di balik pertumbuhan ini, terdapat berbagai persoalan hukum yang muncul, salah satunya adalah kegagalan keberangkatan jamaah yang berdampak pada kerugian moral dan material. Peristiwa ini menciptakan urgensi untuk menilai ulang sistem perlindungan hukum bagi jamaah sebagai konsumen jasa keagamaan.

Fenomena kegagalan keberangkatan jamaah tidak hanya menunjukkan lemahnya pengawasan terhadap biro penyelenggara, tetapi juga memperlihatkan ketimpangan perlindungan hukum bagi masyarakat awam. Dalam sejumlah kasus seperti First Travel dan Abu Tours, biro perjalanan terbukti secara sistematis melakukan pelanggaran hukum, termasuk penggelapan dana dan manipulasi jadwal keberangkatan. Ribuan jamaah menjadi korban dengan kerugian miliaran rupiah, namun upaya hukum yang mereka tempuh seringkali terbentur pada kendala administratif, biaya, dan keterbatasan bukti hukum. Negara, dalam hal ini Kementerian Agama, sebagai lembaga yang memiliki kewenangan, dinilai tidak cukup tegas dalam melakukan pengawasan dan penindakan. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap institusi dan sistem hukum menjadi menurun. Fenomena ini menjadi indikasi bahwa perlindungan hukum yang ada belum sepenuhnya efektif secara

implementatif (Budiman & Subadi, 2025).

Secara normatif, perlindungan hukum terhadap jamaah telah diatur dalam beberapa regulasi penting. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum bagi setiap konsumen, termasuk jamaah umrah dan haji, untuk memperoleh hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengatur secara lebih spesifik tentang standar pelayanan dan tanggung jawab penyelenggara. Namun, terdapat kesenjangan besar antara norma hukum dan implementasi di lapangan. Banyak biro yang melanggar ketentuan tanpa mendapatkan sanksi tegas atau pengawasan berkelanjutan. Hal ini menjadi bukti bahwa pengaturan normatif tidak selalu diiringi dengan efektivitas implementasi (Sasongko, 2019).

Penelitian sebelumnya telah menyoroti lemahnya aspek pengawasan dan akuntabilitas biro penyelenggara. Misalnya, kurangnya transparansi dalam pengelolaan dana

jamaah, minimnya evaluasi berkala oleh Kementerian Agama, serta ketiadaan sistem informasi publik yang memadai tentang rekam jejak biro. Dalam banyak kasus, biro yang sebelumnya telah bermasalah justru kembali mendapatkan izin operasional karena lemahnya koordinasi antarinstansi. Hal ini mengindikasikan adanya persoalan struktural dalam sistem hukum dan kelembagaan yang mengatur penyelenggaraan perjalanan ibadah. Selain itu, sebagian besar jamaah tidak memahami hak dan kewajibannya dalam perjanjian perjalanan, yang menjadikan posisi mereka lemah secara hukum saat terjadi sengketa. Dalam konteks ini, pendekatan hukum preventif dan kuratif perlu dikembangkan secara paralel.

Selain aspek kelembagaan, aspek kultural juga turut mempengaruhi lemahnya perlindungan hukum. Banyak masyarakat yang terlalu percaya terhadap tokoh atau agen tertentu tanpa melakukan verifikasi administratif atau hukum yang memadai. Faktor keagamaan sering kali membuat calon jamaah lebih menekankan aspek keikhlasan dan ketawakalan daripada aspek hukum.

Akibatnya, ketika terjadi permasalahan hukum, jamaah cenderung pasif dan tidak menempuh jalur penyelesaian hukum secara optimal. Budaya hukum yang lemah ini menjadi tantangan tersendiri dalam membangun kesadaran hukum di masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan edukatif dan literasi hukum sebagai bagian dari manasik atau persiapan ibadah. Literasi hukum menjadi landasan penting dalam perlindungan konsumen jasa keagamaan.

Urgensi penelitian ini muncul dari meningkatnya kompleksitas penyelenggaraan ibadah serta kerentanan jamaah terhadap pelanggaran hukum. Dalam perspektif akademik, perlindungan hukum terhadap jamaah ibadah haji dan umrah masih kurang mendapat perhatian sebagai objek penelitian hukum konsumen. Padahal, sektor ini menyangkut hak dasar warga negara dalam menjalankan ibadah yang dijamin konstitusi. Secara praktis, permasalahan ini berdampak langsung terhadap stabilitas sosial dan kepercayaan publik terhadap negara. Dengan demikian, kajian hukum terhadap penyelenggaraan ibadah oleh biro perjalanan memiliki

nilai penting secara ilmiah dan pragmatis. Penelitian ini tidak hanya untuk mengisi kekosongan literatur, tetapi juga menjadi sarana advokasi berbasis akademik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum yang diberikan kepada jamaah dalam kasus kegagalan keberangkatan oleh biro perjalanan. Penelitian ini juga ingin mengidentifikasi bentuk-bentuk upaya hukum yang tersedia dan sejauh mana instrumen hukum mampu menjawab tuntutan keadilan dari para korban. Pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif dan empiris, dengan menganalisis norma hukum yang berlaku serta data lapangan yang dikumpulkan melalui studi kasus. Fokus utama diberikan pada pelaksanaan norma, kesenjangan implementasi, dan bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang diambil oleh jamaah. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan gambaran komprehensif tentang realitas hukum di lapangan. Hal ini juga memberikan dasar untuk evaluasi kebijakan dan regulasi yang berlaku.

Kontribusi utama artikel ini terletak pada penyajian analisis

hukum yang bersifat integratif, yang menggabungkan aspek normatif, empiris, dan praktis. Artikel ini berupaya memberikan dasar argumentatif bagi penguatan perlindungan hukum di sektor penyelenggaraan ibadah berbasis pelayanan. Di samping itu, artikel ini juga menyajikan rekomendasi kebijakan yang relevan berdasarkan temuan hukum dan fakta empiris. Dengan menyatukan teori dan praktik, artikel ini menjadi referensi strategis bagi pembuat kebijakan, akademisi, dan praktisi hukum. Dalam jangka panjang, hasil kajian ini dapat mendorong perumusan regulasi baru atau perbaikan terhadap kebijakan yang sudah ada. Dengan demikian, kontribusi artikel ini bersifat aplikatif sekaligus teoretis.

Dalam konteks hukum administrasi dan hukum perlindungan konsumen, penelitian ini mengisi ruang kajian yang selama ini belum banyak dieksplorasi. Isu perlindungan konsumen dalam ibadah keagamaan seringkali luput dari perhatian utama dalam pembahasan hukum. Penelitian ini memperluas cakupan perlindungan konsumen ke dalam ranah ibadah sebagai layanan publik yang juga tunduk pada aturan hukum negara.

Hal ini sejalan dengan prinsip negara hukum yang menjamin hak dan kewajiban setiap warga negara tanpa diskriminasi. Oleh sebab itu, posisi jamaah harus dilindungi setara dengan konsumen lainnya dalam sektor jasa. Negara berkewajiban menjamin sistem pelayanan ibadah yang profesional, akuntabel, dan berkeadilan.

Akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pencerahan hukum, tidak hanya bagi kalangan akademisi, tetapi juga bagi para pelaku usaha perjalanan ibadah dan masyarakat luas. Keadilan hukum dalam penyelenggaraan ibadah bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut dimensi moral, sosial, dan spiritual. Ketika jamaah tidak memperoleh haknya karena kelalaian atau kesengajaan biro perjalanan, maka negara wajib hadir memberikan perlindungan dan solusi. Oleh karena itu, reformasi hukum dan pengawasan menjadi keniscayaan. Artikel ini menjadi bagian dari upaya kolektif untuk menghadirkan hukum yang lebih responsif, adil, dan humanis dalam melindungi hak-hak jamaah sebagai konsumen layanan ibadah.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normative dengan pendekatan yang digunakan yaitu metode pendekatan yuridis empiris. Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan. Penelitian ini dilakukan guna untuk mendapatkan bahan-bahan berupa teori-teori, konsep-konsep, serta peraturan hukum yang berhubungan dengan pokok bahasan. Ruang lingkup penelitian ini akan dilakukan penelitian dengan cara menafsirkan peraturan perundang-undangan dengan menganalisis perlindungan hukum dalam penyelenggaraan ibadah umroh dan haji dalam kaitannya pencegahan kegagalan keberangkatan perjalanann ibadah.

Adapun spesifikasi dalam penelitian ini yaitu deskriptif analistis. Suatu penelitian yang berusaha menggambarkan masalah hukum, sistem hukum, peraturan perundang-undangan dan mengkajinya atau menganalisisnya sesuai dengan kenyataan. Peristiwa hukum yang berlaku pada saat tertentu tersebut sangat bergantung pada situasi dan

dinamika masyarakat yang berkembang.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan Hak dan Kewajiban Calon Jamaah Haji dan Umrah

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, calon jamaah menempati posisi sebagai konsumen dalam suatu hubungan hukum privat dengan biro perjalanan. Oleh karena itu, secara yuridis, jamaah memiliki hak-hak yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan, baik dalam kapasitas sebagai warga negara maupun sebagai pengguna jasa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi instrumen utama dalam menjamin hak atas kenyamanan, keamanan, informasi, dan kompensasi bagi calon jamaah. Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 secara khusus menegaskan kewajiban biro dalam memberikan pelayanan profesional, transparan, dan akuntabel. Implementasi dari kedua norma hukum tersebut menjadi dasar dalam menilai sejauh mana biro perjalanan menjalankan tanggung jawabnya terhadap jamaah (Budiman & Subadi, 2025; Wahid & Yarmunida, 2022).

Hak utama yang dimiliki jamaah mencakup hak atas informasi yang benar, pelayanan yang sesuai standar, dan perlindungan dari praktik yang merugikan. Namun dalam kenyataannya, banyak biro perjalanan tidak menjalankan kewajiban informatif secara transparan. Jamaah sering kali tidak mengetahui isi perjanjian secara rinci karena minimnya penjelasan dari pihak biro atau bahkan ketiadaan kontrak tertulis. Padahal, menurut ketentuan Pasal 4 dan 8 UU Perlindungan Konsumen, setiap pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jujur dan tidak menyesatkan kepada konsumennya. Hal ini juga diperkuat oleh ketentuan dalam PMA No. 5 Tahun 2021 yang mewajibkan setiap biro mencantumkan rincian biaya, jadwal, dan fasilitas dalam kontrak umrah atau haji (Andrian & Zarkasi, 2024).

Sementara itu, calon jamaah juga memikul kewajiban hukum tertentu. Mereka wajib memenuhi kelengkapan dokumen, membayar biaya yang disepakati, serta mengikuti ketentuan keberangkatan yang telah ditetapkan. Namun, karena relasi kuasa antara biro dan jamaah sangat tidak seimbang, banyak jamaah yang

berada dalam posisi lemah untuk menegosiasikan atau bahkan memahami ketentuan kontraktual tersebut. Dalam praktiknya, biro kerap menyodorkan perjanjian baku yang tidak dapat ditawar, bahkan tanpa memberi salinan kontrak kepada jamaah. Praktik ini jelas bertentangan dengan asas itikad baik dalam hukum perikatan serta prinsip keadilan kontraktual sebagaimana diatur dalam KUHPerdara dan UU Perlindungan Konsumen (Kirana, 2024).

Lebih lanjut, posisi lemah jamaah diperparah dengan rendahnya literasi hukum dalam masyarakat. Banyak calon jamaah yang menyerahkan seluruh proses kepada biro tanpa mengerti implikasi hukum dari setiap tahapannya. Ketidadaan pemahaman mengenai hak restitusi, klaim ganti rugi, atau pelaporan wanprestasi membuat jamaah tidak berdaya saat biro gagal melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bukan hanya persoalan aturan, tetapi juga persoalan akses dan pemahaman terhadap aturan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan literasi hukum jamaah melalui edukasi terstruktur menjadi langkah preventif penting dalam

memperkuat posisi mereka (Padila, 2022; Aufa, 2023).

Kewajiban biro untuk memberikan informasi tertulis serta perjanjian yang sah secara hukum masih sering diabaikan. Berdasarkan temuan pada sejumlah kasus seperti Abu Tours dan First Travel, mayoritas jamaah tidak memegang bukti kontrak atau bukti pembayaran yang memadai. Hal ini menyulitkan proses hukum ketika terjadi kegagalan keberangkatan karena pembuktian wanprestasi menjadi lemah. Dalam aspek ini, pemerintah perlu mewajibkan penggunaan kontrak standar nasional yang disahkan oleh otoritas terkait agar hak dan kewajiban kedua pihak jelas dan setara. Sebab, relasi hukum yang tidak setara membuka celah besar bagi penyalahgunaan kekuasaan oleh biro (Julianto, 2024).

Dari perspektif administratif, biro perjalanan seharusnya tunduk pada mekanisme pengawasan berkala oleh Kementerian Agama. Namun sayangnya, pengawasan ini masih bersifat pasif dan lebih banyak dilakukan setelah terjadi pelanggaran. Tidak adanya sistem pemantauan berbasis digital atau pelaporan daring menyebabkan biro dengan catatan

buruk tetap dapat beroperasi. Sebuah sistem evaluasi berkala berbasis transparansi publik sangat diperlukan untuk menilai kepatuhan biro terhadap kontrak dan pelayanan. Dengan pendekatan ini, kepercayaan masyarakat terhadap biro dapat dibangun di atas transparansi dan akuntabilitas (Fadilah, 2021).

Pada tataran normatif, hak dan kewajiban jamaah telah memiliki fondasi hukum yang cukup kuat. Namun implementasinya sangat bergantung pada efektivitas pengawasan dan mekanisme sanksi terhadap pelanggar. Sayangnya, banyak biro tidak dikenai sanksi meskipun telah terbukti wanprestasi, karena lemahnya sistem pelaporan dan tindak lanjut hukum. Dalam hal ini, negara perlu hadir tidak hanya sebagai regulator, tetapi juga sebagai fasilitator dan pelindung kepentingan jamaah. Ketegasan penegakan hukum terhadap biro yang melanggar akan menjadi indikator nyata perlindungan hukum yang berfungsi (Kesy, 2023; Amha, Nurjaya & Aswari, 2021).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hak dan kewajiban jamaah dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan haji belum

terlindungi secara maksimal di tingkat praktik. Ketimpangan informasi, lemahnya posisi tawar, dan rendahnya literasi hukum masyarakat menjadi faktor dominan yang memperburuk situasi. Diperlukan penguatan norma pelaksanaan, sistem kontrak standar, edukasi hukum jamaah, dan pengawasan aktif dari pemerintah. Perlindungan hukum yang efektif tidak hanya menjamin keadilan substantif, tetapi juga membentuk sistem pelayanan ibadah yang profesional dan bertanggung jawab. Hal ini menjadi prasyarat penting dalam menjamin pelaksanaan ibadah secara bermartabat, aman, dan sesuai prinsip negara hukum.

Penerapan Perlindungan Hukum Bagi Jamaah dalam Kasus Kegagalan Keberangkatan Ibadah Umrah dan Haji

Kegagalan keberangkatan ibadah umrah dan haji oleh biro perjalanan merupakan bentuk pelanggaran hak konsumen yang dapat dituntut secara hukum. Jamaah yang telah membayar lunas biaya keberangkatan memiliki hak hukum untuk memperoleh pelayanan sebagaimana dijanjikan dalam kontrak atau perjanjian. Ketika biro tidak melaksanakan kewajiban tersebut,

secara hukum hal itu termasuk kategori wanprestasi. Sayangnya, dalam praktiknya, biro seringkali berdalih *force majeure* tanpa pembuktian hukum yang kuat, dan tidak memberikan kompensasi secara layak kepada jamaah. Hal ini menunjukkan lemahnya penerapan perlindungan hukum secara substansi, terutama dalam aspek pemulihan hak korban kegagalan keberangkatan (Budiman & Subadi, 2025).

Secara normatif, perlindungan hukum terhadap jamaah telah dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Kedua regulasi tersebut mengatur tentang hak konsumen atas informasi yang benar, pelayanan sesuai standar, serta ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Dalam konteks ini, biro perjalanan berperan sebagai pelaku usaha, sedangkan jamaah sebagai konsumen yang wajib dilindungi. Namun, implementasi dari norma-norma tersebut belum sepenuhnya memberikan perlindungan yang efektif. Banyak biro tidak memiliki

sistem tanggung jawab finansial yang jelas ketika terjadi pembatalan keberangkatan (Sasongko, 2019)

Upaya hukum yang dapat ditempuh jamaah meliputi jalur perdata melalui gugatan wanprestasi, serta jalur pidana jika terdapat unsur penipuan atau penggelapan dana. (Irawati, A. C. 2023). Selain itu, mekanisme non-litigasi seperti pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga tersedia. Namun efektivitas ketiga jalur tersebut bergantung pada kesiapan bukti, pendampingan hukum, dan kemampuan biro untuk menyelesaikan tanggung jawabnya. Dalam beberapa kasus besar seperti First Travel, meskipun pimpinan biro dijatuhi hukuman pidana, jamaah tetap tidak mendapat pengembalian dana yang proporsional. Hal ini memperlihatkan keterbatasan hukum dalam menjamin pemulihan kerugian jamaah secara menyeluruh (Budiman & Subadi, 2025).

Pengawasan dari negara terhadap biro perjalanan juga masih bersifat formalitas dan lemah secara struktur. Kementerian Agama, sebagai instansi yang berwenang dalam akreditasi dan pengawasan biro umrah dan haji, belum memiliki

sistem kontrol terpadu yang mencegah beroperasinya biro bermasalah. Bahkan biro yang telah dicabut izinnya masih bisa kembali beroperasi dengan nama berbeda. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak dapat dilepaskan dari tata kelola kelembagaan yang efektif dan transparan. Negara seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai regulator, tetapi juga sebagai pelindung kepentingan konsumen keagamaan (Wahid & Yarmunida, 2022).

Aspek kontraktual menjadi isu utama dalam penerapan perlindungan hukum. Banyak kasus menunjukkan bahwa jamaah tidak memiliki salinan kontrak yang sah secara hukum. Beberapa biro hanya mengeluarkan kuitansi pembayaran tanpa menyusun perjanjian tertulis mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak. Padahal, kontrak adalah dasar hukum yang penting untuk membuktikan adanya wanprestasi. Tanpa kontrak yang jelas, jamaah berada dalam posisi yang lemah dan sulit untuk mengajukan klaim hukum. Oleh karena itu, perlu ada kebijakan yang mewajibkan penggunaan kontrak baku nasional antara biro dan jamaah (Budiman & Subadi, 2025).

Di sisi lain, pemahaman hukum jamaah terhadap hak-haknya masih rendah. Banyak calon jamaah yang bersikap pasif dan tidak menindaklanjuti secara hukum ketika menjadi korban kegagalan keberangkatan. Faktor kepercayaan berlebihan terhadap biro, ketidaktahuan prosedur hukum, dan minimnya literasi hukum menjadi hambatan utama. Hal ini mencerminkan pentingnya pendekatan edukatif dan preventif dalam sistem perlindungan hukum terhadap jamaah. Edukasi hukum sebaiknya menjadi bagian dari kegiatan manasik agar jamaah memahami konsekuensi hukum yang dapat timbul dalam pelaksanaan ibadah (Wahid & Yarmunida, 2022).

Perlindungan hukum tidak hanya berkaitan dengan pengaturan normatif, tetapi juga dengan mekanisme pemulihan kerugian secara faktual. Dalam banyak kasus, biro yang gagal memberangkatkan jamaah tidak memiliki aset yang cukup untuk mengganti kerugian. Situasi ini diperburuk dengan ketiadaan mekanisme escrow account atau dana jaminan sebagai bentuk tanggung jawab keuangan biro. Model escrow account semestinya dijadikan syarat

wajib dalam perizinan biro perjalanan sebagai bentuk mitigasi risiko. Dengan skema tersebut, dana jamaah tidak langsung dikelola oleh biro sebelum ada kepastian keberangkatan (Budiman & Subadi, 2025).

Secara keseluruhan, penerapan perlindungan hukum terhadap jamaah dalam kasus kegagalan keberangkatan masih lemah baik secara regulatif maupun implementatif. Hal ini menuntut adanya reformasi sistem hukum, penguatan peran lembaga pengawas, serta pengembangan mekanisme pemulihan kerugian yang adaptif. Selain itu, perlindungan hukum juga harus menyentuh aspek edukasi masyarakat dan peningkatan standar etik biro perjalanan. Tanpa pendekatan yang menyeluruh dan berkelanjutan, kasus-kasus serupa akan terus terjadi dan merugikan ribuan jamaah di masa mendatang.

Faktor Penyebab Terjadinya Kegagalan Keberangkatan Ibadah Umroh dan Haji

Kegagalan keberangkatan ibadah umrah dan haji yang dilakukan oleh biro perjalanan di Indonesia tidak terjadi secara tiba-tiba. Terdapat berbagai faktor yang saling berkaitan,

baik dari sisi internal biro maupun eksternal, yang menyebabkan pelayanan kepada jamaah tidak berjalan sebagaimana mestinya. Salah satu penyebab utama adalah lemahnya manajemen internal biro perjalanan, khususnya dalam hal pengelolaan dana jamaah, perencanaan jadwal keberangkatan, serta penyediaan fasilitas pendukung. Biro yang tidak memiliki struktur organisasi profesional cenderung gagal melakukan kontrol operasional, termasuk pencatatan keuangan yang transparan. Kelemahan dalam tata kelola ini berujung pada inkonsistensi pelayanan dan ketidakmampuan memenuhi komitmen keberangkatan (Sasongko, 2019).

Faktor ekonomi juga menjadi penyebab dominan. Banyak biro perjalanan umrah dan haji yang menerapkan sistem ponzi, yaitu menggunakan dana pendaftaran jamaah baru untuk memberangkatkan jamaah lama. Ketika jumlah pendaftar baru menurun atau ada kenaikan biaya visa dan akomodasi, sistem tersebut runtuh, menyebabkan kegagalan keberangkatan massal. Kasus seperti First Travel adalah contoh nyata bagaimana biro menjalankan skema tidak sehat

secara finansial dengan memanipulasi kepercayaan masyarakat. Skema semacam ini terjadi karena ketiadaan mekanisme audit dan pengawasan keuangan yang ketat dari lembaga pemerintah terkait (Budiman & Subadi, 2025).

Selain manajemen internal, kurangnya pemahaman hukum dan etika bisnis juga menjadi penyebab mendasar. Beberapa biro membuka pendaftaran umrah dengan harga yang tidak realistis, bahkan jauh di bawah standar biaya minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Hal ini seharusnya menjadi alarm bagi masyarakat dan pengawas untuk mencurigai praktik tidak wajar. Namun karena minimnya literasi hukum dan finansial masyarakat, serta lemahnya penindakan dari pemerintah, praktik seperti ini tetap berkembang. Akibatnya, banyak jamaah menjadi korban penawaran fiktif atau program yang sebenarnya tidak mampu dijalankan oleh biro (Wahid & Yarmunida, 2022).

Dari sisi regulasi, ketidaktegasan implementasi peraturan juga memperparah keadaan. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 telah mengatur mekanisme perizinan dan pengawasan biro umrah dan haji,

pelaksanaannya masih belum efektif. Tidak adanya sistem sanksi progresif atau blacklist nasional terhadap biro yang melakukan pelanggaran membuat perusahaan yang telah mencederai hak jamaah tetap dapat beroperasi. Dalam banyak kasus, biro yang sudah dicabut izinnya dapat berganti nama atau meminjam izin perusahaan lain untuk melanjutkan bisnisnya. Lemahnya penegakan hukum dalam bentuk administratif dan pidana ini menjadi faktor krusial yang memperbesar peluang terjadinya pelanggaran berulang (Budiman & Subadi, 2025).

Faktor kelembagaan juga memainkan peran penting. Kementerian Agama selaku regulator memiliki keterbatasan dalam pengawasan yang bersifat real-time dan menyeluruh. Sistem pengawasan saat ini masih lebih menekankan pada laporan dokumentatif ketimbang pengawasan langsung berbasis digital dan interaktif. Akibatnya, laporan pelanggaran dari jamaah sering tidak tertindaklanjuti secara cepat dan akurat. Di sisi lain, tidak adanya koordinasi yang kuat antara Kementerian Agama, OJK, dan penegak hukum membuat biro nakal sulit dijerat secara simultan dari aspek

keuangan dan pidana (Wahid & Yarmunida, 2022; Fadilah, 2021).

Selain kelembagaan, lemahnya kesadaran hukum di masyarakat turut berkontribusi terhadap tingginya angka kegagalan keberangkatan. Banyak calon jamaah tidak memahami haknya untuk mendapatkan perjanjian tertulis, kuitansi resmi, dan informasi lengkap mengenai keberangkatan. Mereka cenderung menyerahkan sepenuhnya kepada biro tanpa melakukan verifikasi administratif atau legal. Padahal, dalam konteks hukum konsumen, setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jujur dan lengkap sebelum menandatangani kontrak. Kurangnya edukasi hukum secara sistematis kepada masyarakat, termasuk dalam materi manasik, menyebabkan mereka rentan menjadi korban penipuan atau kelalaian biro (Padila, 2022).

Secara kultural, masyarakat cenderung mempercayai biro hanya berdasarkan rekomendasi sosial atau tokoh agama tanpa melakukan analisis risiko. Kecenderungan ini membuat biro yang tidak kredibel sekalipun tetap bisa mendapatkan banyak pendaftar. Apalagi, dalam banyak kasus, biro memanfaatkan

simbol-simbol religius dan strategi marketing emosional yang menggugah sisi spiritual calon jamaah. Oleh karena itu, pendekatan preventif tidak cukup hanya mengandalkan pengawasan pemerintah, tetapi juga memerlukan keterlibatan organisasi masyarakat dan tokoh agama dalam memberikan pemahaman kritis kepada calon jamaah (Sasongko, 2019; Wahid & Yarmunida, 2022).

Dengan mempertimbangkan seluruh faktor di atas, maka jelas bahwa kegagalan keberangkatan ibadah umrah dan haji bukan hanya disebabkan oleh satu aspek, melainkan oleh sinergi dari kelemahan sistemik di berbagai lini: biro, masyarakat, dan negara. Untuk itu, perlu dilakukan reformasi menyeluruh dalam sistem pengawasan, literasi hukum jamaah, serta penegakan hukum terhadap biro yang melanggar. Penetapan standar kontrak, sistem escrow account, dan pengawasan daring berbasis laporan publik harus menjadi kebijakan wajib dalam pengelolaan biro umrah dan haji. Dengan demikian, kegagalan keberangkatan tidak hanya bisa dicegah, tetapi juga dapat ditindak secara cepat dan adil apabila terjadi.

Efektivitas Mekanisme Pengawasan serta Penegakan Hukum terhadap Biro/Agensi Penyelenggara.

Efektivitas pengawasan dan penegakan hukum terhadap biro perjalanan penyelenggara ibadah umrah dan haji menjadi bagian krusial dalam sistem perlindungan hukum bagi jamaah. Dalam konteks ideal, mekanisme pengawasan dilakukan secara ketat sejak proses perizinan, operasional, hingga pelaporan dan audit keuangan. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pengawasan oleh instansi yang berwenang, khususnya Kementerian Agama, masih bersifat administratif dan minim pengawasan langsung. Banyak kasus biro gagal memberangkatkan jamaah terjadi bukan karena ketiadaan regulasi, melainkan karena lemahnya pelaksanaan regulasi tersebut (Mubarak, 2019).

Dalam hal penegakan hukum, biro yang melakukan pelanggaran sering kali hanya dikenai sanksi administratif seperti pencabutan izin atau teguran tertulis. Namun, sanksi ini tidak menimbulkan efek jera karena tidak disertai pemulihan hak jamaah secara konkret. Penegakan hukum

pidana terhadap pelaku umrah bermasalah seperti dalam kasus First Travel terbukti tidak serta-merta menyelesaikan persoalan jamaah. Banyak korban yang tidak mendapatkan ganti rugi meskipun pelaku telah dihukum. Hal ini menunjukkan bahwa penegakan hukum pidana masih fokus pada penghukuman, bukan pemulihan (Nurlaily, 2022).

Salah satu hambatan dalam efektivitas pengawasan adalah tidak adanya sistem pelaporan yang transparan dan real-time. Sistem evaluasi biro saat ini masih mengandalkan laporan manual yang dapat dimanipulasi. Ketidadaan dashboard digital yang dapat diakses publik membuat masyarakat tidak memiliki informasi memadai untuk menilai kredibilitas biro. Akibatnya, biro bermasalah masih dapat beroperasi dengan nama lain atau melalui jaringan mitra, tanpa dikenali oleh calon jamaah. Kondisi ini memperlihatkan pentingnya reformasi sistem pengawasan berbasis teknologi yang terbuka dan kolaboratif (Safitri, 2023).

Disparitas antara regulasi dan implementasi juga terlihat dari lemahnya koordinasi antarinstansi.

Penegakan hukum terhadap biro umrah yang bermasalah seharusnya melibatkan sinergi antara Kementerian Agama, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Kepolisian, dan Kejaksaan. Namun dalam praktiknya, proses hukum berjalan sendiri-sendiri dan tidak terpadu. Tidak jarang biro yang sudah bermasalah secara hukum tetap bisa mendapatkan akses perbankan atau promosi daring. Situasi ini mencerminkan perlunya satuan tugas lintas lembaga yang khusus menangani pengawasan biro umrah dan haji (Nurjanah, 2020).

Dari segi hukum administrasi, Kementerian Agama sebenarnya memiliki kewenangan penuh untuk mencabut izin biro yang terbukti melanggar. Akan tetapi, dalam banyak kasus, sanksi administratif diberikan terlalu lambat atau baru dijatuhkan setelah kerugian jamaah membesar. Mekanisme early warning system terhadap biro bermasalah belum berjalan optimal. Ketika jamaah melapor ke Kemenag, responsnya cenderung normatif dan lambat dalam tindak lanjut. Oleh karena itu, evaluasi dan pembenahan sistem respon cepat pengaduan harus menjadi prioritas (Yulianingsih, 2023).

Dari sisi hukum perlindungan konsumen, upaya penegakan hukum terhadap biro perjalanan seharusnya didasarkan pada prinsip restitusi. Biro yang melakukan wanprestasi atau penipuan harus bertanggung jawab secara finansial melalui mekanisme ganti rugi atau pengembalian dana. Sayangnya, dalam banyak kasus, biro tidak memiliki cadangan dana atau jaminan hukum yang cukup untuk mengembalikan dana jamaah. Salah satu solusi yang telah diusulkan adalah penerapan escrow account atau rekening penampung terpisah, yang dapat digunakan sebagai jaminan keberangkatan atau pengembalian dana. Namun, belum ada regulasi yang secara tegas mewajibkan skema ini diterapkan oleh seluruh biro (Rahmawati, 2021).

Selain aspek kelembagaan, efektivitas pengawasan juga ditentukan oleh keterlibatan masyarakat dan lembaga advokasi konsumen. Masyarakat harus didorong untuk lebih aktif dalam melaporkan pelanggaran, dan lembaga swadaya masyarakat perlu diberi akses lebih luas dalam memantau operasional biro. Keberadaan lembaga seperti BPSK dan LPKSM juga perlu dioptimalkan

melalui pelatihan dan pendanaan yang memadai. Penegakan hukum yang efektif tidak hanya bergantung pada negara, tetapi juga pada partisipasi aktif masyarakat dan civil society (Khusniyah, 2021).

Dengan demikian, efektivitas pengawasan dan penegakan hukum terhadap biro penyelenggara ibadah umrah dan haji di Indonesia masih menghadapi tantangan serius. Lemahnya sistem pengawasan, keterbatasan penegakan hukum, dan minimnya partisipasi publik menjadi hambatan utama dalam menjamin perlindungan jamaah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, koordinasi antarlembaga, pengawasan berbasis digital, serta pengembangan instrumen hukum baru seperti dana jaminan. Reformasi menyeluruh ini bertujuan untuk memastikan biro penyelenggara tidak hanya patuh secara administratif, tetapi juga bertanggung jawab secara moral dan hukum terhadap jamaah.

Upaya Hukum yang Ditempuh oleh Jamaah Korban Gagal Berangkat dalam Menuntut Hak-Haknya sebagai Konsumen

Jamaah haji dan umrah yang menjadi korban kegagalan keberangkatan memiliki hak hukum

untuk menuntut pemulihan hak atas dasar hubungan kontraktual dengan biro penyelenggara. Dalam posisi sebagai konsumen, jamaah dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Namun, dalam praktiknya, upaya hukum yang ditempuh jamaah seringkali tidak efektif karena berbagai kendala teknis, administratif, dan psikologis. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara perlindungan hukum normatif dan realitas implementatif di lapangan (Zulfikar, 2021).

Upaya hukum secara litigasi dapat dilakukan melalui gugatan wanprestasi di pengadilan negeri, berdasarkan pelanggaran terhadap perjanjian perjalanan ibadah yang telah disepakati. Dalam hal ini, jamaah sebagai pihak yang dirugikan dapat menuntut pengembalian dana, ganti rugi materiil, maupun immateriil. Namun efektivitas gugatan ini bergantung pada bukti tertulis, seperti kontrak dan kuitansi pembayaran, yang sayangnya sering tidak dimiliki oleh korban karena kelalaian biro

dalam dokumentasi. Tidak sedikit kasus yang kandas karena tidak terpenuhinya unsur pembuktian dalam proses peradilan (Dianawati, 2022).

Selain gugatan perdata, jalur pidana menjadi alternatif ketika ditemukan indikasi penipuan, penggelapan, atau pemalsuan dokumen. Dalam konteks hukum pidana, biro perjalanan dapat dijerat dengan Pasal 378 KUHP tentang penipuan atau Pasal 372 KUHP tentang penggelapan. Beberapa kasus besar seperti First Travel dan Abu Tours memperlihatkan bahwa jalur pidana dapat memberikan efek jera bagi pelaku, meskipun belum tentu memberikan pengembalian hak secara tuntas bagi jamaah. Mekanisme restitusi dalam proses pidana belum optimal karena fokus penegakan hukum masih pada penghukuman pelaku, bukan pemulihan korban (Rahmawati, 2023).

Alur non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga tersedia bagi jamaah untuk menyelesaikan sengketa secara cepat dan murah. Sayangnya, belum semua daerah memiliki BPSK yang aktif, dan pemahaman masyarakat tentang fungsi lembaga ini masih sangat terbatas. Dalam banyak kasus,

BPSK hanya mampu menangani sengketa skala kecil, sementara kasus biro umrah yang gagal memberangkatkan jamaah biasanya melibatkan kerugian massal dan lintas wilayah. Hal ini menunjukkan perlunya perluasan kewenangan dan penguatan kapasitas BPSK dalam menangani sengketa jasa keagamaan (Maulana, 2020).

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) juga memiliki peran dalam memberikan bantuan hukum kepada jamaah, namun peran ini masih minim karena keterbatasan dana dan sumber daya manusia. Di sisi lain, bantuan hukum dari negara melalui Lembaga Bantuan Hukum (LBH) belum dimanfaatkan secara maksimal oleh korban karena rendahnya literasi hukum. Masih banyak jamaah yang bersikap pasrah atau takut menempuh proses hukum karena menganggapnya panjang dan mahal. Stigma negatif terhadap proses hukum ini menjadi hambatan psikologis yang menghalangi akses keadilan bagi korban (Hidayat, 2021).

Dalam konteks hukum administratif, jamaah dapat melaporkan biro ke Kementerian Agama agar izin operasional dicabut.

Namun, langkah ini belum memberikan pemulihan langsung atas kerugian, melainkan hanya bersifat pencegahan terhadap pelanggaran berikutnya. Oleh karena itu, mekanisme pengaduan administratif seharusnya diintegrasikan dengan sistem pengembalian dana berbasis *escrow account* atau jaminan asuransi jamaah. Sistem ini akan menjamin bahwa dana jamaah tidak hilang sekalipun biro dinyatakan wanprestasi atau dicabut izinnnya (Yulianto, 2023).

Efektivitas semua jalur hukum tersebut sangat bergantung pada ketersediaan bukti, pendampingan hukum, dan keberanian masyarakat untuk menuntut haknya. Maka dari itu, negara perlu memperkuat advokasi hukum melalui sosialisasi terpadu, integrasi sistem pelaporan daring, dan penyediaan pendamping hukum yang kompeten. (Gaho, J., & Irawati, A. C. 2024). Selain itu, perlu dikembangkan mekanisme kolektif seperti class action yang memungkinkan jamaah korban menuntut secara bersama. Upaya hukum tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan sengketa, tetapi juga membentuk kesadaran hukum dan memperbaiki praktik bisnis penyelenggaraan ibadah secara sistemik (Latifah, 2021).

D. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi jamaah dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan haji oleh biro perjalanan di Indonesia masih belum efektif diterapkan, khususnya dalam kasus kegagalan keberangkatan. Secara normatif, perlindungan hukum telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Namun dalam praktiknya, banyak biro tidak memenuhi kewajibannya sesuai kontrak, dan jamaah berada dalam posisi lemah karena kurangnya literasi hukum serta lemahnya pengawasan negara. Ditemukan pula bahwa kegagalan keberangkatan disebabkan oleh berbagai faktor, seperti lemahnya manajemen internal biro, penggunaan skema pembiayaan tidak sehat, minimnya edukasi konsumen, serta lemahnya pengawasan dari pemerintah. Sistem kontrol dan akreditasi biro masih bersifat administratif dan reaktif, belum mampu mencegah pelanggaran secara dini. Ketidadaan mekanisme escrow account dan standar kontrak

nasional juga menjadi celah hukum yang memungkinkan biro menghindari tanggung jawab.

Mekanisme pengawasan dan penegakan hukum oleh Kementerian Agama dan instansi terkait dinilai belum efektif. Banyak sanksi hanya bersifat administratif dan tidak disertai pemulihan kerugian jamaah. Upaya hukum yang ditempuh jamaah, baik melalui jalur perdata, pidana, maupun non-litigasi, menghadapi kendala serius seperti pembuktian, biaya tinggi, dan keterbatasan akses bantuan hukum. Hal ini menegaskan adanya kesenjangan antara norma hukum dan implementasi di lapangan.

Oleh karena itu, perlindungan hukum harus dilihat tidak hanya dari aspek regulasi, tetapi juga efektivitas sistem pelaksanaan. Perlindungan yang substansial bagi jamaah harus mampu mencegah terjadinya kerugian, menjamin pemulihan hak-hak mereka, serta memberikan efek jera terhadap biro yang melanggar. (Putri, N. F., & Irawati, A. C. , 2023). Hal ini hanya dapat dicapai melalui pembaruan regulasi, penguatan pengawasan lintas lembaga, dan edukasi hukum masyarakat secara sistematis.

Berdasarkan temuan di atas, penulis merekomendasikan: Praktisi Hukum dan Aparat Penegak Hukum: Agar secara aktif memproses laporan jamaah dengan mekanisme penyelidikan terpadu dan tidak hanya fokus pada aspek pidana, tetapi juga menjamin restitusi dan pemulihan hak jamaah secara adil. Penegakan hukum terhadap biro perjalanan harus melibatkan unit khusus dan bekerja sama dengan OJK serta Kementerian Agama.

Pembuat Kebijakan (Legislator dan Regulator): Perlu dilakukan revisi terhadap regulasi pelaksanaan umrah dan haji, khususnya dengan mewajibkan penggunaan escrow account, kontrak baku nasional, dan sistem pelaporan daring yang terintegrasi. Pemerintah juga harus membentuk sistem blacklist biro bermasalah yang dapat diakses publik secara real-time.

Peneliti Selanjutnya: Disarankan untuk melakukan kajian lanjutan dengan pendekatan interdisipliner yang menggabungkan aspek hukum, ekonomi, dan teknologi. Penelitian lebih luas dapat dilakukan dengan objek biro lintas provinsi atau dengan mengkaji implementasi perlindungan

hukum berbasis digital dan peran pengawasan masyarakat sipil.

Dengan perbaikan yang menyeluruh, sistem hukum diharapkan mampu memberikan kepastian, keadilan, dan perlindungan maksimal bagi jamaah yang menjalankan ibadah secara aman dan bermartabat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amha, A. J., Nurjaya, N., & Aswari, A. (2021). *Tanggung Jawab Travel Umrah atas Kegagalan Pemberangkatan Jamaah Umrah di Kota Makassar*. Makassar: Jurnal Qawanin.
- Andrian, J., & Zarkasi, A. (2024). *Pengawasan Kepala Kemenag terhadap Penyelenggara Umroh*. Jambi: Jurnal Limbago.
- Aufa, N. (2023). *Efektivitas Program Sekolah Umroh sebagai Edukasi Hukum*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Budiman, M. H., & Subadi, E. J. (2025). *Perlindungan Hukum Jamaah Umrah terhadap Pembatalan Keberangkatan*. Mataram: Jurnal Private Law.
- Dianawati, S. (2022). *Efektivitas Gugatan Wanprestasi Konsumen dalam Jasa*

- Perjalanan Ibadah.* Jurnal Hukum Perdata, 10(2), 133–145.
- Fadilah, B. (2021). *Peran Kemenag Kabupaten Lebong dalam Menangani Tunda Berangkat Jamaah Haji.* Bengkulu: IAIN Bengkulu.
- Hidayat, A. (2021). *Persepsi Jamaah Umrah terhadap Proses Hukum sebagai Korban Gagal Berangkat.* Jurnal Sosiologi Hukum, 7(1), 55–67.
- Julianto, A. A. (2024). *Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Umrah.* Metro: Universitas Muhammadiyah Metro.
- Kesy, A. (2023). *Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Anugerah Quba.* Bengkulu: UIN Bengkulu.
- Khusniyah, L. (2021). *Efektivitas LPKSM dalam Penyelesaian Sengketa Umrah di Jawa Tengah.* Jurnal Hukum Islam, 19(2), 121–135.
- Kirana, F. I. A. (2024). *Efektivitas Hukum dalam Perlindungan Konsumen Ibadah Umrah.* Malang: UMM Press.
- Latifah, S. (2021). *Potensi Class Action dalam Kasus Travel Umrah Gagal Berangkat.* Jurnal Advokasi Hukum, 5(2), 88–101.
- Maulana, A. (2020). *Peran BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Umrah dan Haji.* Jurnal Hukum Islam dan Konsumen, 4(1), 22–35.
- Mubarok, A. (2019). *Analisis Pengawasan Pemerintah terhadap Penyelenggara Umrah Pasca UU No. 8 Tahun 2019.* Jurnal Administrasi Publik, 11(1), 44–58.
- Nurjanah, E. (2020). *Koordinasi Antar Lembaga dalam Pengawasan Biro Umrah.* Jurnal Hukum dan Regulasi, 8(2), 99–112.
- Nurlaily, S. (2022). *Penegakan Hukum Pidana dalam Kasus Penipuan Ibadah Umrah.* Jurnal Yustisia, 14(1), 76–90.
- Padila, N. (2022). *Faktor yang Mempengaruhi Jamaah Haji Waiting List Mengundurkan Diri.* Bengkulu: IAIN Bengkulu.
- Rahmawati, T. (2021). *Perlindungan Dana Jamaah Umrah Melalui Escrow Account.* Jurnal Ekonomi Syariah, 9(3), 203–215.
- Safitri, M. (2023). *Transparansi Data Biro Umrah dalam Pengawasan Digital.* Jurnal Sistem Informasi Publik, 5(2), 67–80.

- Sasongko, K. S. (2019). *Tanggung Jawab Biro Travel Umroh atas Kegagalan Pemberangkatan Jamaah*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Wahid, K., & Yarmunida, M. (2022). *Strategi Perlindungan Jamaah Haji dan Umrah*. Bengkulu: IAIN Bengkulu Press.
- Yulianingsih, R. (2023). *Analisis Respons Kemenag terhadap Laporan Jamaah Gagal Berangkat*. *Jurnal Birokrasi Islam*, 7(1), 88–101.
- Yulianto, B. (2023). *Kebijakan Administratif Kemenag terhadap Biro Umrah Bermasalah*. *Jurnal Regulasi Keagamaan*, 3(2), 102–114.
- Zulfikar, A. (2021). *Keadilan Hukum bagi Jamaah Umrah dalam Sengketa Konsumen*. *Jurnal Konstitusi dan Konsumen*, 9(2), 75–90.
- Irawati, A. C. (2023, April). Process of Law in Pre-trial for Legal Assurance. In *Proceedings of the International Conference On Law, Economics, and Health (ICLEH 2022)* (Vol. 723, p. 298). Springer Nature.
- Putri, N. F., & Irawati, A. C. (2023). The Legal Protection of Insurance Policyholders Against Default by Insurance Companies. In *The Virtual International Conference on Economics, Law and Humanities* (Vol. 2, No. 1, pp. 252-258).
- Gaho, J., & Irawati, A. C. (2024). Pendekatan Holistik dalam Pengelolaan Hukum Lingkungan: Tantangan dan Solusi di Era Globalisasi. *Rampai Jurnal Hukum (RJH)*, 3(2), 112-118
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- UU Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

