

AKREDITASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMROH (PPIU) SEBAGAI BENTUK KEPATUHAN TERHADAP HUKUM POSITIF DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

ACCREDITATION OF UMROH WORSHIP TRAVEL ORGANIZERS (PPIU) AS A FORM OF COMPLIANCE WITH POSITIVE LAW AND CONSUMER PROTECTION

Dedi Pardiansyah^{1*}, Wawan Lulus Setiawan²

Universitas Koperasi Indonesia

*Email Korespondensi: dedi.pardiansyah@gmail.com

Abstract

Organizing Umrah and Hajj pilgrimage trips is included in the Regular Business category where all operations must be guided by positive law comprehensively, starting from licensing of the organizers to service standards to the congregation as consumers. The implementation of the Umrah pilgrimage is regulated and supervised by the government, in this case by the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia (KEMENAG R.I) by providing accreditation for Umrah pilgrimage organizers (PPIU). However, it is necessary to examine the extent to which PPIU accreditation is a form of positive legal compliance and consumer protection. Based on this phenomenon, the author conducted research with the title "Accreditation of Umrah Travel Organizers (PPIU) as a Form of Compliance with Positive Laws and Consumer Protection". This research uses a qualitative approach with the Normative - Empirical method. Normatively by tracing and examining positive laws relevant to the implementation of the Umrah pilgrimage and empirically by conducting a triangular study of the implementation of accreditation at PT. Cahaya Cordoba Utama as PPIU. PPIU accreditation is proven to be a form of compliance with positive law, because it fulfills all four principles of legal compliance, namely: Indoctrination, Habituation, Utility and Group Identification. Likewise, PPIU accreditation has been proven to be a form of consumer protection, because all elements in assessing standards for organizing Umrah pilgrimages fulfill all the rights contained in article four of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, both preventive rights and repressive rights.

Keywords: Independent Umrah, Umrah Backpacker, PPIU, Accreditation, Positive Law, Consumer Protection.

Abstrak

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dan haji termasuk kategori Regulerend Business dimana seluruh operasionalnya harus berpedoman kepada hukum positif secara komprehensif dari mulai perizinan pihak penyelenggara sampai kepada standar pelayanan kepada jemaah sebagai konsumen. Penyelenggaraan Ibadah Umroh diatur dan diawasi oleh pemerintah dalam hal ini oleh Kementrian Agama Republik Indonesia (KEMENAG R.I) dengan menyelenggarakan akreditasi bagi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU). Namun perlu diteliti sejauh mana akreditasi PPIU menjadi bentuk kepatuhan hukum positif dan perlindungan konsumen. Dari fenomena tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul "Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif dan Perlindungan Konsumen". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Normatif – Empiris. Secara normatif dengan menelusuri dan menelaah hukum positif yang relevan dengan penyelenggaraan ibadah umroh dan secara empirik dengan melakukan penelaahan triangular terhadap penerapan akreditasi di PT. Cahaya Cordoba Utama sebagai PPIU. Akreditasi PPIU terbukti sebagai bentuk kepatuhan terhadap hukum positif, karena memenuhi semua prinsip kepatuhan hukum yang berjumlah empat, yaitu: Indoctrination, Habituation, Utility dan Group Identification. Begitu juga akreditasi PPIU terbukti sebagai bentuk perlindungan konsumen, karena semua elemen dalam penilaian standar penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh memenuhi semua hak yang terdapat

dalam pasal empat UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, baik itu hak preventif maupun hak represif.

Kata kunci: *Umroh Mandiri, Umroh Backpacker, PPIU, Akreditasi, Hukum Positif, Perlindungan Konsumen.*

PENDAHULUAN

“Kemenag Laporkan Umroh Backpacker ke Polda Metro Jaya”, itulah sebuah judul berita yang berasal dari situs resmi Kementerian Agama Republik Indonesia, (haji.kemenag.go.id, 2023). Dari judul berita tersebut mengundang pertanyaan paling tidak mengapa umroh dilaporkan?, apa yang salah dengan perjalanan umroh backpacker?, mengapa pemerintah dalam hal ini Kemenag sampai melaporkan pelaku usaha umroh ? atau pertanyaan lainnya yang serupa dengan itu.

Digitalisasi telah membuat banyak hal menjadi mudah, tak terkecuali untuk urusan perjalanan ibadah Umrah. Kini hanya dengan media elektronik di laptop atau handphone, masyarakat umum sudah bisa merancang sendiri rencana perjalanan ibadah umroh. Mulai dari tiket penerbangan, visa umrah, hotel baik di Mekah maupun Medinah beserta dengan makannya, sampai kepada transportasi selama melakukan ibadah umroh.

Dengan fenomena digitalisasi ini menjadikan semua akses akomodasi perjalanan ibadah umroh ini bisa dilakukan dengan sendiri, lalu kemudian muncul fenomena umrah mandiri yang pada akhirnya menjadi trend paling tidak di dunia maya seperti internet dan sosial media dan nyatanya memang kini perjalanan ibadah umrah bisa dilakukan tanpa perlu lagi melibatkan travel agen. Semuanya diatur sendiri sesuai selera dan kemampuan keuangan masyarakat. Umrah mandiri kemudian dikenal dengan umrah Backpacker. Padahal pada kenyataannya backpacker yang berasal dari kata backpack yang merupakan bahasa Inggris yang dalam terjemahan dalam bahasa Indonesia artinya ransel, (www.dictionary.cambridge.org, 2023:1). Sehingga bisa dikatakan bahwa wisatawan backpacker adalah pelaku perjalanan wisata yang bepergian secara minimalis, hanya menggondong tas ransel berisikan keperluan seperlunya saja, tidak menghabiskan banyak uang, dengan akomodasi minimalis yang mengenyampingkan kenyamanan. Namun beda dengan pelaku umrah mandiri yang bisa menggunakan pelayanan dalam dua konsisi, yaitu umroh dengan perjalanan dan akomodasi yang minimalis dan umroh dengan perjalanan dan akomodasi yang mewah.

Lalu apa yang menyebabkan Kemenag melaporkan umroh backpacker ke Polda Metro Jaya ?. Menurut Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus, Dr. H. Nur Arifin, M.Pd, beliau mengemukakan bahwa pihaknya telah melayangkan surat pengaduan kepada POLDA Metro Jaya terkait adanya dugaan tindak pidana pelanggaran undang-undang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh pada tanggal 12 September 2023 (haji.kemenag.go.id, 2023 : 1).

Sangat penting bagi masyarakat untuk mengetahui bahwa ada undang-undang yang merupakan hukum positif yang secara khusus mengatur perjalanan ibadah umroh. Hukum positif yang dimaksud adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. Dalam Pasal 115 menyatakan bahwa setiap

individu yang tidak memiliki izin sebagai PPIU dilarang mengumpulkan dan memberangkatkan jemaah umrah, dan pelanggarannya merupakan pelanggaran pidana dengan hukuman kurungan selama enam tahun atau denda sebesar Rp6.000.000.000,00 (6 milyar rupiah). Dan jika seseorang tidak memiliki izin sebagai PPIU menerima pembayaran biaya umrah, mereka juga akan dihukum pidana hukuman 8 tahun kurungan atau denda sebesar Rp8.000.000.000,00 (8 milyar rupiah).

Umrah backpacker lebih dikenal secara paraktis, yaitu perjalanan ibadah umrah secara mandiri dan tanpa melibatkan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU). Jadi sangat jelas bahwa perjalanan umroh backpacker terindikasi melanggar UU Nomor 8 Tahun 2019 yaitu dengan tidak melibatkan PPIU dalam perjalanan ibadah umroh. Adapun kegiatan yang dimaksud tidak melibatkan PPIU tersebut berupa mengumpulkan calon jemaah dan kemudian memberangkatkan jemaah. Walaupun dalam Pasal 86 disebutkan bahwa perjalanan ibadah umroh bisa dilakukan secara perorangan maupun berkelompok, namun tetap pihak yang menyelenggarakan harus Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU).

Negara Indonesia merupakan negara hukum, seperti yang secara jelas tercantum pada Undang – Undang Dasar 1945 (UUD 45 Pasal 1 Ayat (3) “Negara Indonesia adalah negara hukum”. Dimana pengertian negara hukum menurut UUD 45 adalah negara yang berdasarkan kepada kedaulatan hukum, dengan mempunyai prinsip bernegara diantaranya adalah berlakunya asas kepastian hukum (predictable) adapun peran pemerintah adalah memastikan penegakan hukum dan mengemban amanat sebagai pelayan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Fauzan, 2017).

Konsepsi negara hukum menjadi begitu penting bagi penyelenggaraan segenap aktifitas hidup bermasyarakat dan bernegara di Indonesia, termasuk dalam kehidupan beragama dimana kehidupan beragama di Indonesia diatur dalam UUD 45 Pasal 29 Ayat 2, yaitu: “Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu”.

Sebagai negara majemuk yang mempunyai keberagaman agama, adalah penting bagi pemerintah untuk turut serta dalam mengatur keberagaman tersebut yang dalam hal ini secara khusus dilakukan oleh Kementrian Agama Republik Indonesia (KEMENAG R.I). Agar tercipta toleransi, ketertiban dan kedamaian dalam beragama, dalam melakukan tugasnya, KEMENAG R.I membuat produk berupa berbagai macam peraturan sebagai hukum positif sesuai dengan agama yang diakui oleh negara Indonesia (Rohimah, 2024).

Salah satu agama yang diakui di Indonesia adalah agama Islam dengan penganutnya yang dinamakan muslim, yang sampai pada penulis melakukan penelitian ini masih merupakan agama mayoritas yang dianut oleh rakyat Indonesia. Dalam pelaksanaan ibadah agama Islam seperti yang tertulis dalam Hawa sebagaimana dikutip (Kartika, 2023) bahwa umat Islam wajib melakukan lima rukun Islam:

1. Membaca dua kalimat syahadat
2. Mengerjakan Shalat Fardhu 5 waktu
3. Mengerjanaan Shaum di bulan Ramadhan
4. Mengerjakan Zakat
5. Mengerjakan Haji

Dalam pelaksanaan rukun Islam tersebut, mengerjakan ibadah haji mempunyai keunikan yang berbeda dengan ke empat rukun Islam yang lain, diantaranya adalah selain dilakukan di luar negeri, yaitu di negara Kerajaan Saudi Arabia juga mempunyai masa tunggu antara 13 – 48 tahun . Melihat masa antrian haji yang dipandang begitu lama tersebut, banyak muslim yang sambil menunggu masa antrian tersebut melaksanakan ibadah umroh atau ada juga yang membatalkan daftar hajinya dan kemudian melaksanakan ibadah umroh. Adapun pertimbangan melaksanakan ibadah umroh diantaranya adalah bisa dilakukan kapan saja selama penerbitan visa umroh berlangsung dan waktu perjalanan relatif singkat antara 9 – 12 hari. walaupun umroh termasuk ibadah sunah dan tidak dapat menggantikan kewajiban ibadah haji, namun umroh bisa menjadi semacam obat kerinduan untuk pergi ke Baitullah, Masjidil Haram dan Masjid Nabawi.

Antusias muslim Indonesia untuk melakukan perjalanan ibadah umroh sangatlah besar, tercatat pada periode tahun 2022 jamaah umroh dari Indonesia sebesar 957.016 orang (www.himpun.or.id, 2023:1), merupakan angka yang besar dan menarik minat perusahaan yang bergerak di bidang Biro Perjalanan Wisata (BPW) untuk ikut serta menyelenggarakan jasa perjalanan ibadah umroh. Namun perlu diketahui bahwa umroh merupakan salah satu ibadah dan walaupun kebebasan dalam beragama dan menjalankan ibadah di jamin oleh negara, negara harus menjamin dan memastikan kegiatan beribadah umroh ini dalam keadaan aman, nyaman, tertib dan sesuai dengan ketentuan syariat, salah satunya adalah dengan dibuat aturan perundang-undangan sebagai hukum positif. Dalam lingkup penyelenggaraan umroh adalah dengan terbitnya Undang-undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam undang-undang tersebut diatur dan dipaparkan pihak swasta yang diizinkan untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh yaitu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU).

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah perusahaan Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang telah memperoleh izin operasional dari Kementerian Agama Republik Indonesia, dengan masa berlaku selama PPIU menjalankan kegiatan usaha penyelenggaraan ibadah umroh. Walaupun izin operasional berlaku selamanya, PPIU harus tetap diawasi, apalagi berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) termasuk kegiatan usaha yang beresiko tinggi, implikasinya adalah proses perizinan dan pengawasan PPIU menjadi lebih ketat yang secara lebih rinci diatur pada Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha PPIU dan PIHK.

PMA No. 5 Th. 2021 merupakan peraturan yang secara rinci menetapkan standar operasional penyelenggaraan ibadah umroh, agar supaya terjamin standar tersebut dilakukan oleh PPIU maka dilakukan akreditasi sebagai penilaian kesesuaian pengelolaan penyelenggaraan ibadah umroh antara yang diharuskan (das sollen) dan kenyataan di lapangan (das sen). Kesenjangan (gap) antara keharusan dan kenyataan akan memberikan sebuah angka bagi PPIU yang akan membuat kriteria nilai Akreditasi dari A – D yang menjadi refleksi terhadap kemampuan PPIU dalam mematuhi segala hukum positif dan kemampuan PPIU dalam melindungi jamaah umroh sebagai konsumen, namun kedua

refleksi kemampuan tersebut harus diasosiasikan secara lebih rinci agar memudahkan PPIU dalam memenuhi kedua aspek kemampuan tersebut. Hal inilah yang menarik untuk dikaji oleh penulis secara lebih dalam, sebagai upaya agar PPIU bisa menggolongkan kedua aspek kemampuan tersebut sehingga terjadi keseimbangan antara kemampuan PPIU untuk menjalankan usahanya secara internal dan kemampuannya untuk melindungi jamaah umrohnya sebagai konsumen melalui judul “Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif dan Perlindungan Konsumen “ dengan mengamati pelaksanaan akreditasi di PT. Cahaya Cordoba Utama selaku PPIU.

TINJAUAN PUSTAKA

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU)

Menurut (Sutedi, 2010) menjelaskan bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) adalah perusahaan biro perjalanan wisata yang memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh. Dari sudut pandang tujuan perizinan, PPIU merupakan usaha reguleren (*reguleren business*), dimana dalam setiap proses operasional usahanya berdasarkan pada regulasi berupa hukum positif yang harus dipenuhi.

Hukum Positif

Menurut (Astawa, 2008) menjelaskan bahwa hukum positif disebut juga *ius constitutum* yang berarti kumpulan asas dan kaidah hukum tertulis yang pada saat ini sedang berlaku dan mengikat secara umum atau khusus untuk ditegakkan oleh dan/atau melalui pemerintah atau pengadilan dalam Negara Indonesia. Hukum Positif merupakan hukum yang berlaku di waktu tertentu dalam suatu wilayah negara tertentu. Di Indonesia, hukum positif disebut juga sebagai hukum nasional Indonesia.

Perlindungan Konsumen

Menurut Adrianus Meliala dikutip (Iskandar, 2025) bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industry. Kemajuan teknologi tersebut telah memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern.

METODE

Menurut Rahardjo dikutip (Kartika, 2024) bahwa metode penelitian merupakan salah satu cara untuk memperoleh dan mencari kebenaran yang bersifat tentatif, bukan kebenaran absolut. Hasilnya berupa kebenaran ilmiah. Kebenaran ilmiah merupakan kebenaran yang terbuka untuk terus diuji, dikritik bahkan direvisi. Oleh karena itu tidak ada metode terbaik untuk mencari kebenaran, tetapi yang ada adalah metode yang tepat untuk tujuan tertentu sesuai fenomena yang ada. Budiharto dikutip (Kartika, 2022) bahwa pemilihan metode penelitian harus disesuaikan dengan penelitian yang sedang dilakukan agar hasilnya optimal.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan metode Normatif-Empirik. “Dari sudut pandang filsafat ilmu, ilmu hukum dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu: Ilmu Hukum Normatif dan Ilmu Hukum Empiris” (Bahder, 2016). Hal tersebut mendasari bahwa secara umum penelitian hukum terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu normatif dan empiris, namun dalam perkembangannya dilakukan juga penelitian jenis ke tiga, yaitu normative-empiris atau disebut juga normative-terapan (*applied law research*) yang merupakan penelitian hukum yang mengkaji pelaksanaan ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan (Muhaimin, 2020).

Penelitian ini akan dilakukan di PT. Cahaya Cordoba Utama (CORMA Tour) yang berdomisili di Ruko Surapati Core Blok AB No. 35 Kelurahan Pasirlayang, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa itu merupakan perusahaan Biro Jasa Perjalanan Wisata yang sudah menjadi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) yang dalam operasionalnya harus mematuhi hukum positif relevan termasuk akreditasi. Sehingga sesuai dengan tema dan judul penelitian ini. Adapun waktu penelitian direncanakan selama dua bulan, dari bulan 16 Oktober 2023 sampai bulan 08 Desember 2023.

Menurut (Muhaimin, 2020) “dalam penelitian hukum normatif – empiris yang menjadi fokus kajiannya adalah norma hukum dan penerapan hukum, sehingga dalam praktiknya menggunakan pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus, dimana dalam jenis penelitian hukum normatif – yuridis minimal harus menggunakan tiga pendekatan seperti yang telah disebutkan”.

Adapun pelaksanaan pendekatan dalam penelitian ini adalah bahwa PT. Cahaya Cordoba Utama sebagai Biro Perjalanan Wisata yang hendak menyelenggarakan Ibadah Umroh secara konsep harus menjadi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) melalui proses perizinan. Dimana dalam proses perizinan tersebut harus mematuhi perundang-undangan yang relevan dan diakhiri dengan proses akreditasi. Secara empirik dilakukan studi terhadap akreditasi di PT. Cahaya Cordoba utama sebagai bentuk kepatuhan terhadap hukum positif dan perlindungan jamaah umroh sebagai konsumen.

Metode pengumpulan data ini, dilakukan secara triangular yakni dengan melakukan tiga pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi secara bersamaan. Lebih lanjut Amir Hamzah mengatakan bahwa pengumpulan data diartikan berbagai usaha untuk mengumpulkan fakta-fakta yang berkaitan dengan topik atau pembahasan yang sedang atau akan digali. Rincian tersebut dapat ditemukan dalam literatur ilmiah, penelitian, dan tulisan-tulisan ilmiah, disertasi, tesis, dan sumber tertulis lainnya. Menurut (Arifudin, 2024) bahwa pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai keadaan, menggunakan sumber yang berbeda, dan menggunakan teknik yang berbeda.

Observasi adalah bagian dari proses penelitian secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang hendak diteliti (Ulimaz, 2024). Dengan metode ini, peneliti dapat melihat dan merasakan secara langsung suasana dan kondisi subyek penelitian (Suryana, 2024). Hal-hal yang diamati dalam penelitian ini adalah tentang Akreditasi Penyelenggara Perjalanan

Ibadah Umroh (PPIU) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif Dan Perlindungan Konsumen.

Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan berbagai pedoman baku yang telah ditetapkan, pertanyaan disusun sesuai dengan kebutuhan informasi dan setiap pertanyaan yang diperlukan dalam mengungkap setiap data-data empiris (Kartika, 2020).

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada (Arifudin, 2025). Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, notula rapat, dan catatan harian. Menurut Moleong dalam (Zaelani, 2025) bahwa metode dokumentasi adalah cara pengumpulan informasi atau data-data melalui pengujian arsip dan dokumen-dokumen. Lebih lanjut menurut (Lahiya, 2025) bahwa strategi dokumentasi juga merupakan teknik pengumpulan data yang diajukan kepada subyek penelitian. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang keadaan lembaga (obyek penelitian) yaitu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif Dan Perlindungan Konsumen.

Menurut Muhadjir dalam (Kusmawan, 2025) menyatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan melakukan, mencari dan menyusun catatan temuan secara sistematis melalui pengamatan dan wawancara sehingga peneliti fokus terhadap penelitian yang dikajinya. Setelah itu, menjadikan sebuah bahan temuan untuk orang lain, mengedit, mengklasifikasi, dan menyajikannya. Menurut (Muhaimin, 2020) Analisis data dalam penelitian normative-empiris dilakukan dengan analisis kualitatif, yakni melakukan kajian atau telaahan terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan pendekatan analisis induksi. Analisis dengan pendekatan ini dimulai dari hipotesis yang sudah dipegang oleh peneliti sebelum melakukan penelitian. Setelah melakukan penelitian, peneliti memeriksa apakah data yang diperoleh mengonfirmasi atau menyangkal hipotesisnya.

Setelah data dianalisa maka langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Adapun proses analisis data sampai kepada kesimpulan terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan (*interactive model*), yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perizinan dan Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU)

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh adalah rangkaian ibadah umroh di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta. Terkait swasta, perusahaan tersebut harus memperoleh izin dari KEMENAG R.I sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU). Perizinan ini merupakan itikad baik dari pemerintah dalam hal ini KEMENAG R.I yang bermakna luas maupun sempit. Secara luas bermakna perkenan, merupakan bukti legalitas, menyatakan bahwa suatu perusahaan secara sah dan diperbolehkan untuk melakukan penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh. Adapun secara sempit bermakna

sebagai upaya preventif, yang dimaksudkan agar dalam pelaksanaan penyelenggaraannya terjamin unsur pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah dilakukan dan mencegah serta menghindari PPIU melakukan pelanggaran terhadap ketiga unsur tersebut. Dan kalau pun terjadi pelanggaran atau wanprestasi, PPIU dan pihak terkait dapat mempertanggungjawabkan secara hukum.

Perizinan PPIU bersifat mengikat, sesuai dengan substansi dari sebuah perizinan yang merupakan keputusan dari tata usaha negara yang penerbitannya terikat pada aturan hukum positif yaitu UU No. 8 Th. 2019. Dalam tujuannya, perizinan tersebut bersifat reguleren, yaitu perizinan yang memiliki fungsi pengaturan (reguler) yang menjadi instrumen pengaturan dan perilaku dalam masyarakat secara umum dan PPIU secara khusus. Keterlibatan masyarakat disini adalah karena mereka sebagai konsumen yang wajib untuk memilih mitra perjalanan ibadah umrohnya hanya kepada perusahaan Biro Perjalanan Wisata yang telah memperoleh izin yaitu PPIU. Karena dengan cara tersebut mereka dapat memperoleh kepastian hukum dalam hal pembinaan, pelayanan dan perlindungan selama melakukan perjalanan ibadah umroh.

Menurut (Sutedi, 2010), perizinan harus memenuhi unsur – unsurnya. Begitupun dengan PPIU pada prosesnya haruslah memenuhi unsur-unsur mekanisme perizinan, agar dalam pelaksanaannya PPIU sebagai objek dari perizinan dapat mudah memahami dan melaksanakannya. Adapun unsur-unsur perizinan dan pemenuhannya dapat terlihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. Unsur-Unsur dan Pemenuhannya Pada Perizinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU)

No.	Unsur	Pemenuhan
1	Wewenang	Terdapat pada Peraturan Menteri Agama No. 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, Pasal 1 : <i>Menteri menetapkan standar kegiatan usaha bagi perizinan berusaha berbasis resiko sektor Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.</i>
2	Izin sebagai bentuk Ketetapan	Terdapat pada UU No. 8 Th. 2019 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Khusus Pasal 90 (1) <i>Pelaksanaan Ibadah Umroh dilakukan oleh PPIU setelah mendapat izin dari Menteri</i>
3	Lembaga Pemerintah	Terdapat pada UU No. 8 Th. 2019 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Khusus Pasal 90 (1) <i>Pelaksanaan Ibadah Umroh dilakukan oleh PPIU setelah mendapat izin dari Menteri</i>

No.	Unsur	Pemenuhan
4	Peristiwa Konkret	Terdapat pada UU No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Khusus, BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 (19) <i>Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh</i>
5	Proses dan Prosedur	Terdapat pada Peraturan Menteri Agama No. 5 Th. 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, Pasal 2: <i>Perizinan Berusaha Berbasis Resiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dilaksanakan melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik</i>
6	Persyaratan	Terdapat pada UU No. 8 Th. 2019 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Khusus Pasal 89 <i>Untuk mendapatkan izin menjadi PPIU, biro perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan :</i> <i>a. Pemilik dan pengelola adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam;</i> <i>b. Merupakan perusahaan biro perjalanan wisata yang terdaftar sah;</i> <i>c. Memiliki kemampuan manajerial, teknis, kompetensi personalia, dan kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah umrah yang dibuktikan dengan jaminan bank;</i> <i>d. Memiliki mitra biro penyelenggara ibadah umrah di Arab Saudi yang memperoleh izin resmi dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi;</i> <i>e. Memiliki reputasi sebagai perusahaan biro perjalanan wisata yang terjamin kualitasnya dan memiliki pengalaman untuk melakukan keberangkatan dan melayani perjalanan ke luar negeri; dan</i> <i>f. Memiliki komitmen yang kuat dalam pemenuhan pakta integritas untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan standar minimum pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri dan selalu meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah umrah</i>
7	Waktu Penyelesaian Izin	7 (tujuh) hari kerja jika syarat terpenuhi dan pejabat terkait ada di tempat (www.dki.kemenag.go.id , 2023 : 1)
8	Biaya Perizinan	Tidak ada (www.dki.kemenag.go.id , 2023 : 1)

No.	Unsur	Pemenuhan
9	Pengawasan Penyelenggaraan Izin	Terdapat pada UU No. 8 Th. 2019 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Khusus Pasal 99 (1) <i>Menteri mengawasi dan mengevaluasi penyelenggaraan ibadah umroh</i>
<p>Catatan Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang agama (Terdapat pada UU No. 8 Th. 2019 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Khusus, BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 (26))</p>		

Pada tabel di atas dapat dianalisa bahwa proses perizinan penyelenggara perjalanan ibadah umroh sudah sesuai dengan unsur-unsur perizinan. Dan kemudian pembahasan selanjutnya adalah prosedur dan mekanisme perizinan PPIU.

Dalam Undang-undang No. 11 Th. 2021 tentang Cipta Kerja, pemerintah ingin mengintegrasikan perizinan usaha berbasis risiko yang bertujuan mempermudah proses perizinan, sehingga terkait perizinan PPIU, Kementerian Agama menerbitkan PMA No. 5 Th. 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, Pasal 2 bahwa “Perizinan Berusaha Berbasis Resiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dilaksanakan melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik”. Untuk melaksanakan peraturan tersebut Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah menerbitkan surat edaran Nomor B-24010/DJ.II.IV.I/4/Hj.09/08/2021 tentang Layanan Perizinan Umrah melalui OSS (online single submission), secara resmi Perizinan Operasional Penyelenggara Perizinan Ibadah Umrah (PPIU) secara elektronik dilaksanakan melalui www.oss.go.id terhitung sejak tanggal 17 Agustus 2021.



Gambar 1. Skema Prosedur Perizinan PPIU
(Sumber : Kementerian Agama R.I)

Bagan diatas menjelaskan tentang alur perizinan PPIU dimana secara garis besar dapat dijelaskan bahwa setelah mendapat surat rekomendasi dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Biro Perjalanan Wisata (BPW) membuat akun di OSS (online single submission) yang nantinya dengan teknologi Single Sign On (SSO) akan terintegrasi dengan SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus) Kementerian Agama Republik Indonesia.

Berikut ini secara lebih rinci akan dijelaskan mengenai prosedur perizinan operasional PPIU secara elektronik :

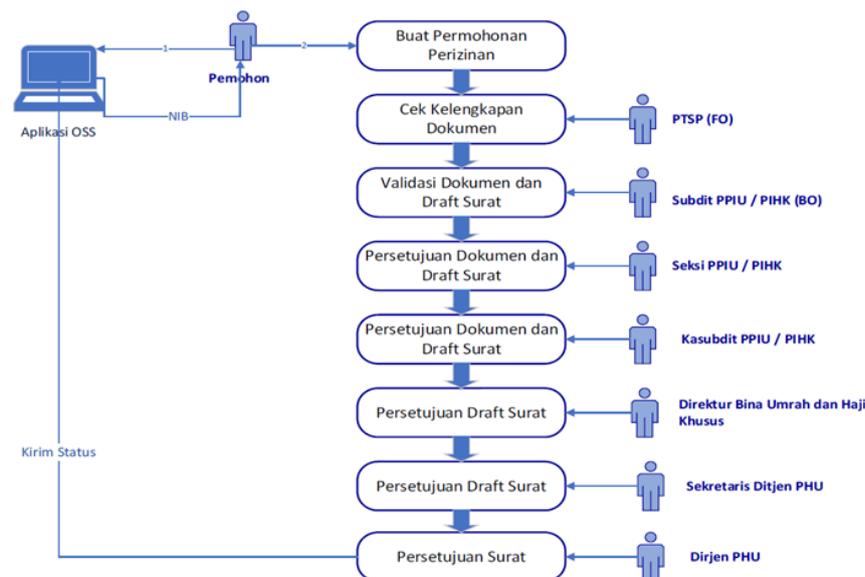
1. Penerbitan Surat Rekomendasi

Proses awal perizinan PPIU adalah bahwa Biro Perjalanan Wisata (BPW) harus memperoleh Rekomendasi dari KEMENAG Kantor Wilayah Provinsi. Adapun pedoman proses ini tercantum pada Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 540 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi bagi Perizinan Berusaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, prosedur perizinan PPIU secara elektronik pertama-tama BPW mengajukan permohonan surat rekomendasi kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi secara sistem elektronik dengan mengunggah dokumen melalui SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus).

2. Pemenuhan Persyaratan Perizinan

Setelah mendapatkan surat rekomendasi dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, selanjutnya pemohon menuju ke tahap selanjutnya yaitu pendaftaran secara elektronik melalui situs oss.go.id yang telah terintegrasi dengan SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus) dengan mengunggah dokumen ke situs tersebut.

3. Pelaksanaan Proses Perizinan dan Persetujuan



Gambar 2. Alur Permohonan Izin PPIU secara elektronik
(Sumber: Manual Aplikasi Perizinan online, Kementrian Agama R.I)

Adapun proses yang dilakukan oleh Kementerian Agama sendiri adalah tahap pertama data-data persyaratan masuk ke PTSP atau Front Office untuk diperiksa kelengkapan dokumennya. Setelah itu menuju ke Subdirektorat PPIU atau Back Office untuk divalidasi dokumen-dokumen serta draft suratnya. Lalu Seksi PPIU melakukan persetujuan Dokumen dan Draft Surat setelah itu hal yang sama pula dilakukan oleh Kepala Subdirektorat Perizinan, Akreditasi dan Bina PPIU. Kemudian draft surat dikirim ke Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus untuk dilakukan persetujuan lalu hal yang sama pula dilakukan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah. Kemudian terakhir Direktur Jenderal PHU melakukan persetujuan Surat.

4. Penerbitan Surat Keputusan

Setelah Direktur Jenderal menyetujui (Approval) Lampiran teknis persetujuan yaitu delapan persyaratan perizinan tersebut di atas, Lembaga OSS (online single submission) menerbitkan surat rekomendasi atas nama Kementerian Agama Republik Indonesia. lalu pemohon dapat mengunduh surat keputusan tersebut di Sistem OSS.

PT. Cahaya Cordoba Utama telah memperoleh izin PPIU dengan Nomor U. 159 Tahun 2021, dengan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia yang telah tertandatangani pada tanggal 25 Februari 2021 dan merupakan perpanjangan izin dari pertama kali memperoleh izin sebagai PPIU dari tahun 2017. Pada proses perizinan berlangsung dengan lancar dari proses perolehan rekomendasi KANWIL Kemenag Jawa Barat sampai dengan terbitnya Surat Keputusan tidak lebih dari tiga bulan dan tanpa ada pungutan biaya. Seperti yang disampaikan oleh nara sumber: “proses perpanjangabn izin CORMA tour berlangsung lancar dengan durasi proses tidak lebih dari tiga bulan mulai dari perolehan rekomendasi Kanwil sampai terbitnya SK. PPIU, dan tidak ada pungutan biaya alias gratis”. (wawancara dengan ATM, Kamis 16 November 2023)

Setelah memperoleh Surat Keputusan Izin Operasional, maka harus melanjutkan proses legalitas berupa sertifikasi dan akreditasi. Sesuai dengan KMA No. 1251 Th. 2021 Tentang Skema dan Kriteria Akreditasi dan Sertifikasi Usaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus.

Adapun proses akreditasi ini dilakukan dalam 7 (tujuh) tahapan proses, yaitu :

1. Pengajuan Permohonan
2. Tinjauan Permohonan
3. Evaluasi
4. Reviu dan Penetapan Keputusan
5. Penerbitan Sertifikat

Begitu pun PT. Cahaya Cordoba Utama (CORMA Tour) telah melakukan akreditasi sesuai dengan tahapan proses yang di tentukan.

Akreditasi PPIU Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) adalah perusahaan biro perjalanan wisata yang memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh. Dari sudut pandang tujuan perizinan, PPIU merupakan usaha reguleren (reguleren business), dimana dalam setiap proses operasional usahanya berdasarkan pada regulasi berupa hukum

positif yang harus dipenuhi, menurut (Sutedi). Kondisi tersebut merupakan hal yang bersifat memaksa untuk dipenuhi, karena bila tidak dipenuhi maka PPIU tidak bisa melakukan operasional usahanya, sehingga atas dasar hal itu motif kepatuhan hukum PPIU bersifat compliance yang bermakna bahwa dengan mematuhi, berharap ada suatu imbalan berupa operasional usaha yang bisa dijalankan dan terhindar dari hukuman.

Indikator PPIU telah mematuhi semua ketentuan hukum positif adalah dengan telah melakukan akreditasi dan sertifikasi. Kepatuhan PPIU untuk melakukan proses akreditasi bukan merupakan sikap yang terjadi secara begitu saja terjadi, namun merupakan buah dari proses yang panjang. Menurut Soekanto dalam (Marpi, 2020) menjelaskan kepatuhan hukum terdiri atas rangkaian proses berikut:

1. Indoctrination
2. Habituation
3. Utility
4. Group Identification

Berikut analisis berkenaan dengan rangkaian proses terjadinya kepatuhan hukum terhadap akreditasi PPIU, yang terdapat pada table berikut:

Tabel 2. Akreditasi PPIU sebagai bentuk kepatuhan hukum positif

No	Prinsip Kepatuhan Hukum	Keterangan
1	<i>Indoctrination</i>	<i>Indoctrination</i> pelaksanaan ibadah haji dan umroh telah dilakukan sejak awal adanya penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Nusantara yaitu sejak tahun masehi 1357. Pada awalnya <i>indoctrination</i> hanya terhadap hukum fiqih saja, kemudian mulai terhadap hukum positif sejak zaman kolonial yaitu pada tahun 1925 sebagai primordial kepatuhan terhadap hukum positif penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Indonesia.
2	<i>Habituation</i>	Sama halnya dengan rentang masa <i>indoctrination</i> di atas, <i>habituation</i> dilakukan secara beriringan dengan <i>indoctrination</i> . Bila dihitung dari tahun masehi 1925 sampai 2023, maka <i>habituation</i> kepatuhan terhadap hukum positif penyelenggaraan ibadah haji dan umroh sudah mencapai 98 tahun. Adapun pada Desember 2023 saat ini, Hukum Positif relevan yang di patuhi dan menjadi <i>habituation</i> (kebiasaan) adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 8 Th. 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umroh 2. UU No. 11 Th. 2020 tentang Cipta Kerja 3. PP No. 5 Th. 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 4. PMA No. 5 Th. 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus 5. KMA No. 777 Th. 2020 tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umroh Referensi Masa Pandemi 6. PMA No. 6 Th. 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus 7. KMA No. 1251 Th. 2021 tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus 8. KMA Nomor 529 Th.2021 tentang Penetapan Besaran Bank Garansi sebagai Persyaratan Perizinan Usaha PPIU dan PIHK

		9. KMA Nomor 540 Th. 2021 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bagi Perizinan Berusaha Penyelenggaraan Ibadah Umroh 10. KMA No. 1456 Th. 2022 tentang Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus
3	<i>Utility</i>	PPIU mematuhi hukum positif tentang akreditasi dengan kesadaran, karena ada kegunaan (<i>utility</i>) di dalamnya, yaitu : sebagai ukuran standar pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dan sebagai nilai (<i>value</i>) yang dijual dalam proses pemasaran
4	<i>Group Identification</i>	Ketika PPIU telah melaksanakan akreditasi, dapat mempunyai hak untuk masuk dalam 2 (dua) kelompok eksklusif yang disediakan oleh: 1. Pemerintah : Aplikasi Umroh Cerdas 2. Swasta : Asosiasi PPIU dan PIHK, yaitu HIMPUN Pada fase ini bisa berfungsi sebagai inkubasi bisnis dimana para pelaku usaha dapat melakukan diskusi dalam hal inovasi bagi perkembangan usahanya (Setiawan, 2019:5).

Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) sebagai bentuk perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah “Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Jaminan kepastian hukum mencakup keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik peraturan maupun perundang-undangan lainnya serta putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen (Zulham, 2013).

Menurut (Zulham, 2013) “bahwa segala upaya yang dimaksudkan untuk perlindungan konsumen, tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga dalam tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen”. Adapun preventif dalam arti perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa dan represif adalah tindakan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa. Dengan demikian maka berdasarkan tujuannya hak-hak konsumen dapat di bagi menjadi dua jenis golongan.

1. Golongan Preventif, yang terdiri dari:
 - a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
 - b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
 - c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa
 - d. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
 - e. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
2. Golongan Represif, yang terdiri dari:

- a. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- b. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- c. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Berikut ini analisa pemenuhan hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Elemen sertifikasi yang terdapat dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 1251 Tahun 2021 tentang Skema dan Kriteria Akreditasi Serta Sertifikasi Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh dan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji Khusus :

(1) Hak Golongan Preventif

- a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, terdapat pada elemen: (1) Ketersediaan kantor pelayanan yang dibuktikan dengan legalitas kepemilikan maupun surat perjanjian sewa (DOMINAN), (2) Luas bangunan kantor pelayanan cukup memadai dalam menjalankan pelayanan (KO-DOMINAN), (3) Ruang kantor pelayanan di design secara fungsional yang memungkinkan kegiatan operasional dilaksanakan tanpa terganggu aktivitas lainnya. (KO-DOMINAN), (4) Tersediannya sarana teknologi informasi dan komunikasi yang dapat dioperasikan (KO-DOMINAN), (5) Tersedia sarana transportasi. Saran transporatai haruslah merupakan aset perusahaan atau disewa dengan bukti perjanjian (KO-DOMINAN), serta (6) Bangunan kantor memenuhi standart bangunan minimal (KO-DOMINAN).
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, terdapat pada elemen: (1) Ketersediaan modal/jumlah ekuitas dalam bentuk modal setor maupun saldo laba yang dimiliki PPIU dan tertera dalam neraca perusahaan (DOMINAN), (2) Uang tunai yang mampu membiayai operasional kegiatan dan tertera dalam rekening perusahaan (DOMINAN), (3) Kemampuan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dengan menggunakan likuiditas yang tersedia dan direflesikan dalam bentuk raiiso lancar (DOMINAN), serta (4) Kemampuan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dan jangka panjang dengan menggunakan seluruh aset (DOMINAN).
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa, terdapat pada elemen: (1) Ketersediaan pedoman kerja yang jelas dan penerapan sistem manajemen yang berorientasi pada mutu pelayanan dan peningkatan berkelanjutan (DOMINAN), (2) Pengadministrasian data Jemaah (KO-DOMINAN), (3) Pelaporan penyelenggaraan perjalanan umrah secara real time melalui sistem pelaporan elektronik (KO-DOMINAN), (4) Ketaatan terhadap pelaporan pendaftaran Jemaah (KO-DOMINAN), (5) Ketaatan terhadap pembukaan cabang (KO-DOMINAN), (6) Ketaatan terhadap pelaporan susunan pengurus

- perusahaan (DOMINAN), (7) Ketaatan terhadap pelaporan BPIU (DOMINAN), (8) Akuntabilitas keuangan yang direfleksikan dalam bentuk neraca maupun laporan keuangan (DOMINAN), (9) Pendaftaran jamaah umrah trasparan dan terdokumentasi (DOMINAN), serta (10) Batas waktu penerimaan pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPIU) (KO-DOMINAN).
- d) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa, terdapat pada elemen : (1) Perencanaan kebutuhan SDM kuantitas dan kualitas yang selaras dengan hubungan operasional dan pengembangan. Minimal SDM terdiri atas tiket, keuangan, pemasaran dan pembimbing ibadah (KO-DOMINAN), (2) Memiliki jumlah karyawan tidak termasuk pengurus perusahaan yang memadai sesuai beban kerja dengan status yang jelas (KO-DOMINAN), serta (3) Memiliki pembimbing manasik/ibadah. Dibuktikan dengan identitas yang jelas, perjanjian kerja dan lainnya (DOMINAN).
- e) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, terdapat pada elemen: (1) Ketersediaan uraian tugas pegawai dan implementasinya yang menjadi dasar pelaksanaan pekerjaan masing-masing (DOMINAN), (2) Penetapan dan penerapan kode etik/tata tertib (KO-DOMINAN), (3) Peningkatan kompetensi pegawai untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan (DOMINAN), (4) Bimbingan jamaah umrah dilakukan sebelum keberangkatan, perjalanan dan di Arab Saudi (KO-DOMINAN), (5) Pelaksanaan bimbingan jamaah umrah sesuai dengan buku standart manasik umrah (KO-DOMINAN), (6) Pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi serta selama di Arab Saudi terkoordinir dengan baik dan dilakukan oleh petugas khusus. (KO-DOMINAN), (7) Transportasi udara yang disediakan memperhatikan kenyamanan, keselamatan dan keamanan. (DOMINAN), (8) Transportasi darat yang disediakan selama di Arab Saudi memperhatikan kenyamanan, keselamatan, dan kemanan (KO-DOMINAN), (9) Akomodasi selama di Arab Saudi minimal bintang tiga (DOMINAN), (10) Konsumsi sesuai standart menu, higienis dan kesehatan (DOMINAN), (11) Pelayanan kesehatan dilakukan melalui penyediaan petugas kesehatan, penyediaan obat-obatan dan pengurus jamaah yang sakit selama di perjalanan dan di Arab Saudi (KO-DOMINAN), (12) Jamaah umrah difasilitasi dalam melaksanakan vaksinitasi meningitis (KO-DOMINAN), (13) Jamaah umrah diberikan perlindungan dalam bentuk asuransi (DOMINAN), (14) Jamaah diberikan identitas yang memadai untuk memberikan perlindungan kepada jamaah (DOMINAN), serta (15) Pelayanan administrasi dan dokumen umrah yang meliputi visa, dokumen perjalanan, pembatalan jamaah dan dokumen hilang selama perjalanan. (KO-DOMINAN).
- (2) Hak Golongan Represif
- a) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, dan

- b) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, terdapat pada elemen: 5.16. Penyelesaian dan tindak lanjut keluhan (DOMINAN).
- c) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, terdapat pada elemen: 5.15. Pembatalan keberangkatan (DOMINAN).

Elemen penilaian dalam sertifikasi mencakup lima kriteria dengan rincian yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Ringkasan Jumlah Elemen Penilaian Sertifikasi dengan Hak Perlindungan Konsumen

No	Kriteria	Jumlah Elemen	Hak Preventif	Hak Represif
1	Administrasi manajemen dan kepatuhan	7	38 elemen	2 elemen
2	Finansial	5		
3	Sarana dan prasarana	6		
4	Sumberdaya manusia	6		
5	Kualitas pelayanan	16		

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 40 elemen penilaian sertifikasi, terdapat 38 elemen yang termasuk dalam golongan pemenuhan hak preventif dan dua elemen yang termasuk dalam golongan pemenuhan hak represif. Semua elemen penilaian sertifikasi, dalam rangka akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) menjadi indikator pemenuhan hak-hak konsumen yang terdapat dalam Pasal empat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga dapat disimpulkan bahwa akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) merupakan bentuk dari perlindungan konsumen.

KESIMPULAN

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) merupakan usaha yang tergolong dalam “Reguleren Business”, yaitu usaha yang dalam operasionalnya harus berpedoman dan mematuhi kepada hukum positif yang berjumlah 10. Di satu sisi yang lain sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan ibadah umroh, PPIU juga harus memberikan perlindungan kepada jemaah umroh dengan memenuhi semua elemen yang menjadi hak konsumen sesuai dengan Pasal empat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kementrian Agama R.I (KEMENAG) selaku pengawas PPIU, melakukan pengawasan dalam hal kepatuhan terhadap hukum positif dan perlindungan jamaah dengan melakukan proses akreditasi PPIU. PT. Cahaya Cordoba Utama merupakan PPIU yang telah melakukan akreditasi dengan hasil total penilaian 19X, dengan ketentuan rentang penilaian peringkat A adalah $188 \leq 219$, maka PT. Cahaya Cordoba Utama memperoleh Akreditasi A.

Dengan nilai akreditasi tersebut dapat disimpulkan bahwa PT. Cahaya Cordoba Utama sudah memenuhi semua hukum positif dan mempunyai kapabilitas yang sangat baik dalam melakukan perlindungan jemaah umroh sebagai konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- ASTM Internasional. 2002. Measuring The Dynamics Characteristics Of Amusement rides and Cevices, Pactice for, F.2137 (15.07) USA.
- Astawa. (2008). *Dinamika Hukum dan ilmu Perundang-Undangan di Indonesia*. Bandung: PT. Alumnii.
- Arifudin, O. (2020). Pendampingan UMKM Dalam Meningkatkan Hasil Produksi Dan Hasil Penjualan Opak Makanan Khas Jawa Barat. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 4(2), 313–322.
- Arifudin, O. (2024). Research Trends Education Management In Indonesia. *Journal of Education Global*, 1(2), 165–173.
- Arifudin, O. (2025). Application Of Steam Learning Methods To Increase Student Creativity And Innovation. *International Journal of Teaching and Learning (INJOTEL)*, 3(1), 97–108.
- Bahder Johan Nasution. (2016). Metode Penelitian Hukum. Bandung: CV Mandar Maju.
- Daftar Tunggu haji. <https://haji.kemenag.go.id/v5/> diakses pada tanggal 26 Oktober 2023.
- Fauzan, Encik Muhammad. (2017). *Hukum Tata Negara Indonesia*. Malang: Setara Press.
- Hawa, Sa'd. (2002). Al Islam.Terj.Ridho,Abu.Tamhid, Aunur Rafiq Shaleh. Jakarta: Al I'tishom.
- Iskandar, I. (2025). Improving Village Entrepreneurship Through The Role Of The Mudharabah Agreement. *International Journal Of Science Education and Technology Management (IJSETM)*, 4(1), 23–39.
- Jamaah Umroh Indonesia. Dipuja di Saudi, Jadi Anak Tiri di Negeri Sendiri <https://himpun.or.id/blog/detail/730/jamaah-umrah-indonesia-dipuja-di-saudi-jadi-anak-tiri-di-negeri-sendiri>, diakses pada tanggal 26 Oktober 2023.
- Jumlah Penduduk Menurut Agama. <https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-penduduk-menurut-agama> diakses pada tanggal 26 Oktober 2023.
- Kartika, I. (2020). Peran Guru Dalam Proses Pengembangan Kurikulum Pendidikan Agama Islam Di Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Al-Amar*, 1(1), 31–39.
- Kartika, I. (2022). Implementasi Manajemen Mutu Pembelajaran Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di Sekolah Dasar. *Jurnal Al-Amar*, 3(2), 144–157.
- Kartika, I. (2023). Upaya Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di Sekolah Dasar. *Jurnal Al-Amar*, 4(2), 147–160.
- Kartika, I. (2024). Strategi Guru Pendidikan Agama Islam (Pai) Dalam Mengatasi Kesulitan Belajar Siswa Di Sekolah Dasar. *Jurnal Al-Amar*, 5(2), 171–187.
- Kusmawan, A. (2025). The Relationship Between Teacher Involvement in Curriculum Development and Student Learning Outcomes. *International Journal of Educatio Elementaria and Psychologia*, 2(1), 1–12.
- Lahiya, A. (2025). Education Administration Reform: A Case Study On The Implementation Of The Merdeka Curriculum. *INJOSEDU: International Journal of Social and Education*, 2(2), 29–37.
- Marpi.. (2020) Ilmu Hukum Suatu Pengantar”. Jakarta: PT. Zona Media Mandiri,.
- Muhaimin. (2020). Metode Penelitian Hukum. Mataram: Mataram University Press.

- Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- Rohimah, R. B. (2024). Madrasah's Contribution To The Empowerment Of The Village Community In Indonesia. *International Journal of Teaching and Learning*, 2(4), 1088–1101.
- Sudirman, A. (2020). *Prilaku konsumen dan perkembangannya di era digital*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Suryana. (2015). *Pendidikan Multikultural Suatu Upaya Penguatan Jati Diri Bangsa, Konsep, Prinsip dan Implementasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sutedi. (2010). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Terjemah kata “backpack”. <https://dictionary.cambridge.org/translate/> Diakses pada tanggal 15 Desember 2023.
- Ulimaz, A. (2024). Analisis Dampak Kolaborasi Pemanfaatan Artificial Intelligences (AI) Dan Kecerdasan Manusia Terhadap Dunia Pendidikan Di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 9312–9319.
- Undang – undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umroh dan haji Khusus.
- Zaelani, I. (2025). The Role And Implementation Of Zakat In The Development Of The Real Sector. *International Journal Of Science Education and Technology Management (IJSETM)*, 4(1), 15–22.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Prenada Media Group

**AKREDITASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH
UMROH (PPIU) SEBAGAI BENTUK KEPATUHAN TERHADAP
HUKUM POSITIF DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dedi Pardiansyah **et al**

DOI: <https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i5.2665>

