

**PERAN UNIT PELAKSANAAN TEKNIS PERLINDUNGAN KONSUMEN
MALANG DALAM MENGADVOKASI JAMAAH HAJI YANG GAGAL
BERANGKAT PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN MASLAHAH**

SKRIPSI

OLEH:

HABIBUL MAHBUB AL HASANI

NIM. 220202110003



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2026

**PERAN UNIT PELAKSANAAN TEKNIS PERLINDUNGAN KONSUMEN
MALANG DALAM MENGADVOKASI JAMAAH HAJI YANG GAGAL
BERANGKAT PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN MASLAHAH**

SKRIPSI

OLEH :

HABIBUL MAHBUB AL HASANI

NIM 220202110003



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

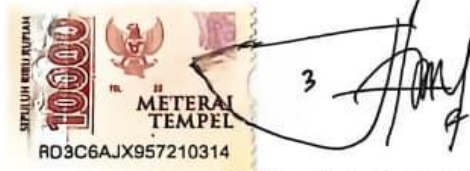
Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,
Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Peran Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Konsumen Malang
Dalam Mengadvokasi Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif Hukum
Positif Dan Masalah**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 15 Januari 2026

Penulis,



Habibul Mahbub Al Hasani

NIM 220202110003

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Habibul Mahbub Al Hasani NIM 220202110003 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**Peran Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Konsumen Malang
Dalam Mengadvokasi Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif Hukum
Positif Dan Masalah**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Malang, 24 Februari 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah



Dwi Hidayatul Firdaus, M.Si

NIP. 198212252015031002

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dr. H. Faishal Agil Al Munawar, Lc., M. Hum

NIP. 198810192019031010

BUKTI KONSULTASI

Nama : Habibul Mahbub Al Hasani
NIM : 220202110003
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dr. H. Faishal Agil Al Munawar, Lc., M. Hum
Judul Skripsi : **Peran Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Konsumen**

Malang Dalam Mengadvokasi Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif

Hukum Positif Dan Masalah

No	Hari / Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Senin, 3 November 2025	Konsultasi Proposal Skripsi	
2	Senin, 3 November 2025	Konsultasi BAB I, II, III	
3	Rabu, 5 November 2025	Revisi BAB I, II, III	
4	Kamis, 6 November 2025	ACC Proposal Skripsi	
5	Jumat, 28 November 2025	Konsultasi Revisi Proposal Skripsi	
6	Rabu, 10 Desember 2025	Revisi Proposal	
7	Senin, 5 Januari 2026	Konsultasi BAB IV, V	
8	Senin, 5 Januari 2026	Konsultasi BAB IV, V	
9	Senin, 12 Januari 2026	Revisi BAB IV, V	
10	Kamis, 15 Januari 2026	Persetujuan Skripsi	

Malang, 24 Februari 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Dwi Hidayatul Firdaus, M.Si

NIP. 198212252015031002

HALAMAN PENGESAHAN

Dewan Penguji Skripsi saudara Habibul Mahbub Al Hasani, Nomor Induk Mahasiswa 220202110003, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

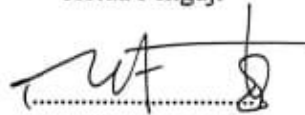
**PERAN UNIT PELAKSANAAN TEKNIS PERLINDUNGAN KONSUMEN MALANG
DALAM MENGADVOKASI JAMAAH HAJI YANG GAGAL BERANGKAT
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN MASLAHAH**

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal 20 Februari 2026.

Dengan Penguji:

1. Nama : Dr. Musataklima, S.HI., M.SI.
NIP. : 198304202023211012

Ketua Penguji



2. Nama : Aditya Prastian Supriyadi, M.H.
NIP. : 199304292020121003

Penguji Utama



3. Nama : Dr. H. Faishal Agil Al Munawwar,
Lc., M. Hum.
NIP. : 198810192019031010

Pembimbing



Malang, 20 Februari 2026
Dekan Fakultas Syariah

Prof. Dr. Hj. Umi Sumbulah, M.Ag
NIP. 197108261998032002

MOTTO

(خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ)

Artinya "Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi
manusia"

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni).

“Kennis zonder moraal is leeg.”

Ilmu tanpa moral adalah kosong

We are one

Poseidone22

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin, Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan pertolongan penulisan skripsi yang berjudul : “PERAN UNIT PELAKSANAAN TEKNIS PERLINDUNGAN KONSUMEN MALANG DALAM MENGADVOKASI JAMAAH HAJI YANG GAGAL BERANGKAT PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN MASLAHAH” dapat penulis selesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan teladan terbaik bagi umatnya dalam menjalani kehidupan sesuai tuntunan syariat. Dengan meneladani beliau, semoga kita termasuk golongan orang-orang beriman yang memperoleh syafaatnya kelak di hari akhir. Aamiin.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima berbagai bentuk pengajaran, bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi berharga untuk terselesaikannya karya ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada::

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si, CHARM., CRMP., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Umi Sumbulah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

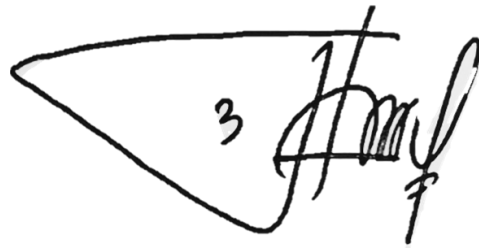
3. Bapak Dwi Hidayatul Firdaus, M.Si, selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Dr. Suwandi, M.H. selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
5. Bapak Dr. H. Faishal Agil Al Munawar, Lc., M. Hum. selaku dosen pembimbing penulis yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pembelajaran kepada kami semua. Dengan niat yang ikhlas, semoga amal mereka semua menjadi bagian dari ibadah untuk mendapatkan ridha Allah SWT.
7. Majelis Dewan Penguji skripsi yang telah memberikan saran, arahan serta kritik untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
8. Staf karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang tua Bapak M. Thoyib dan Ibu Indatul Khuriyah (alm), Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau tidak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.

10. Semua keluarga yang telah memberikan dukungan, restu, serta selalu mendoakan disetiap langkah penulis.
11. Segenap jajaran guru-guru saya di pondok pesantren AN-NUR 3, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya kepada beliau semua. Terima kasih atas bimbingan serta doanya.
12. Kepada teman-teman S1 Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2022 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan penulis.
13. Terimakasih kepada Rohmatur Robiatus Saniyah telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu ataupun materi kepada saya, dan memberi semangat untuk terus maju dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi mimpi saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
14. Teman-teman kontrakan, irfan dan hima, terima kasih untuk setiap waktu selalu memberikan semangat ada dalam perjalanan penulisan skripsi ini.
15. Terimakasih juga kepada pagupon cafe yang mana telah menjadi tempat yang nyaman dalam proses penulisan skripsi ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dan memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dapat menjadi bekal yang bermanfaat, baik di

dunia maupun di akhirat. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi inspirasi bagi para pembaca. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Malang, 15 Januari 2026
Penulis,



Habibul Mahbub Al Hasani
NIM.220202110003

PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah dari bahasa asing sering kali tidak dapat dihindari. Berdasarkan Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI), istilah asing umumnya ditulis dengan huruf miring. Adapun untuk istilah yang berasal dari bahasa Arab, digunakan pedoman transliterasi khusus yang telah diakui secara internasional. Berikut disajikan tabel pedoman transliterasi yang dijadikan acuan dalam penulisan karya ilmiah. Transliterasi Arab-Indonesia yang digunakan di Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mengacu pada model Library of Congress (LC) dari Amerika Serikat, sebagaimana dijelaskan berikut ini:

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	th
ب	B	ظ	zh
ت	T	ع	‘
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W

س	S	هـ	H
ش	Sy	ء	‘
ص	Sh	ي	Y
ض	DI		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horizontal di atas huruf, seperti â, î, û (.) ا, ي, و, Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabungkan dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwâmah. Kata yang berakhiran tâ’marbûtah dan berfungsi sebagai sifat atau mudâf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai mudâf ditransliterasikan dengan “at”.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
BUKTI KONSULTASI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI	xiv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
ملخص	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	11
F. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Penelitian Terdahulu.....	17
B. Kerangka Teori.....	31
BAB III	45
METODE PENELITIAN.....	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Pendekatan Penelitian	45
C. Lokasi Penelitian	46
D. Sumber Data.....	46
E. Metode Pengumpulan Data	47
F. Metode Pengolahan Data	48
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51

A. Profil UPT Perlindungan Konsumen Malang	51
B. Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang Dalam Mengadvokasi Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif Hukum Positif.....	56
C. Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang Dalam Penanganan Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif Masalah.....	66
BAB V	72
PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88

ABSTRAK

Habibul Mahbub Al Hasani, 220202110003, 2026, PERAN UPT PERLINDUNGAN KONSUMEN MALANG DALAM MENGKADVOKASI JAMAAH HAJI YANG GAGAL BERANGKAT PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN MASLAHAH. Skripsi, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Dr. H. Faishal Agil Al Munawar, L.c., M. Hum.

Kata Kunci: UPT Perlindungan Konsumen, Jamaah Haji, Gagal Berangkat, Hukum Positif, Masalahah.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan bentuk pelayanan jasa yang menempatkan jamaah sebagai konsumen dan biro perjalanan haji sebagai pelaku usaha. Dalam praktiknya, masih ditemukan kasus jamaah haji yang gagal berangkat akibat kelalaian atau wanprestasi biro perjalanan, yang mengakibatkan kerugian finansial, psikologis, dan sosial bagi jamaah. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya peran negara dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, khususnya melalui Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen (UPT Perlindungan Konsumen) sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam menangani jamaah haji yang gagal berangkat serta meninjau peran tersebut dari perspektif hukum positif dan hukum Islam.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis empiris dengan pendekatan yuridis-sosiologis. Lokasi penelitian dilakukan di UPT Perlindungan Konsumen Malang. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak UPT Perlindungan Konsumen sebagai data primer, serta studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, dan jurnal yang relevan sebagai data sekunder. Seluruh data dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran mengenai peran, kewenangan, dan implementasi perlindungan konsumen dalam kasus kegagalan keberangkatan jamaah haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT Perlindungan Konsumen Malang berperan dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan, melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha jasa, memberikan edukasi kepada konsumen, serta memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui koordinasi dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, peran tersebut masih menghadapi keterbatasan kewenangan dan rendahnya tingkat pemanfaatan mekanisme pengaduan oleh masyarakat. Dalam perspektif hukum positif, peran UPT telah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Sementara dalam perspektif hukum Islam, peran UPT mencerminkan prinsip *maslahah*, keadilan, dan pencegahan *kemudharatan* bagi jamaah sebagai konsumen jasa.

ABSTRACT

Habibul Mahbub Al Hasani, 220202110003, 2026, THE ROLE OF THE MALANG CONSUMER PROTECTION AGENCY IN ADVOCATING FAILED HAJJ PILGRIMS FROM THE PERSPECTIVE OF POSITIVE LAW AND MASLAHAH. Thesis, Department of Sharia Economic Law, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang, Supervisor: Dr. H. Faishal Agil Al Munawar, L.c., M. Hum.

Keywords: Consumer Protection Technical Implementation Unit, Hajj Pilgrims, Failure to Depart, Positive Law, Islamic Law.

The organisation of the Hajj pilgrimage in Indonesia is a form of service that places pilgrims as consumers and Hajj travel agencies as business actors. In practice, there are still cases of Hajj pilgrims who fail to depart due to negligence or default on the part of travel agencies, resulting in financial, psychological, and social losses for the pilgrims. This condition shows the importance of the state's role in providing legal protection to consumers, particularly through the Technical Implementation Unit for Consumer Protection (UPT Perlindungan Konsumen) as an extension of the local government. This study aims to analyse the role of the Malang UPT Perlindungan Konsumen in handling Hajj pilgrims who fail to depart and to review this role from the perspective of positive law and Islamic law.

This study utilises an empirical legal research method with a legal-sociological approach. The research was conducted at the Malang Consumer Protection Technical Implementation Unit (UPT). Data was obtained through interviews with the Consumer Protection Technical Implementation Unit as primary data, as well as a literature study of relevant laws, books, and journals as secondary data. All data was analysed descriptively and qualitatively to obtain an overview of the role, authority, and implementation of consumer protection in cases of failed Hajj pilgrimages.

The results of the study show that the Malang Consumer Protection Technical Implementation Unit plays a role in receiving and following up on complaints, supervising service providers, educating consumers, and facilitating dispute resolution through coordination with the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). However, this role still faces limitations in authority and low utilisation of the complaint mechanism by the community. From a positive law perspective, the role of the UPT is in line with the Consumer Protection Law and the Hajj and Umrah Pilgrimage Law. Meanwhile, from an Islamic law perspective, the role of the UPT reflects the principles of *maslahah* (public interest), justice, and prevention of harm to pilgrims as consumers of services.

ملخص

حبيب المحبوب الحسني، 220202110003، 2026، دور هيئة حماية المستهلك في مالانج في التعامل مع حجاج لم يلتزموا بقواعد الخروج من الحج، من منظور القانون الوضعي والقانون الإسلامي. رسالة ماجستير، قسم القانون الاقتصادي الإسلامي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية في مالانج، المشرف: دكتور. ح. فيصل عقيل المنور.

الكلمات المفتاحية: هيئة حماية المستهلك، الحجاج، عدم الالتزام بقواعد الخروج، القانون الوضعي، القانون الإسلامي.

يُعدّ تنظيم موسم الحج في إندونيسيا شكلاً من أشكال الخدمات التي تُصنّف الحجاج كمستهلكين ووكالات السفر الخاصة بالحج كجهات فاعلة تجارية. في الواقع، لا تزال تُسجّل حالاتٌ لحجاج لم يتمكنوا من أداء فريضة الحج بسبب إهمال أو تقصير من جانب وكالات السفر، مما يُكبّد الحجاج خسائر مالية ونفسية واجتماعية. يُبرز هذا الوضع أهمية دور الدولة في توفير الحماية القانونية للمستهلكين، لا سيما من خلال وحدة التنفيذ الفني لحماية المستهلك (UPT Perlindungan Konsumen)، وهي وحدة تابعة للحكومة المحلية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور وحدة التنفيذ الفني لحماية المستهلك في مالانج في التعامل مع حالات الحجاج الذين لم يتمكنوا من أداء فريضة الحج، ودراسة هذا الدور من منظور القانون الوضعي والشريعة الإسلامية.

استخدم هذا البحث منهجاً بحثياً تجريبياً قانونياً-قضائياً، مع منظور قانوني-اجتماعي. أُجري البحث في وحدة حماية المستهلك في مالانج. جُمعت البيانات من خلال مقابلات مع موظفي الوحدة كبيانات أولية، ومراجعة للأدبيات ذات الصلة من قوانين ولوائح وكتب ودوريات كبيانات ثانوية. حُلّت جميع البيانات وصفيّاً ونوعياً للحصول على نظرة عامة حول دور وسلطة وتطبيق حماية المستهلك في حالات فشل أداء مناسك الحج والعمرة.

تشير النتائج إلى أن وحدة حماية المستهلك تضطلع بدور في تلقي الشكاوى ومتابعتها، والإشراف على مقدمي الخدمات، وتوعية المستهلك، وتيسير حل النزاعات بالتنسيق مع هيئة تسوية منازعات المستهلك. ومع ذلك، لا يزال هذا الدور يواجه قيوداً في الصلاحيات وضعفاً في استخدام الجمهور لآلية الشكاوى. من منظور قانوني إيجابي، يتوافق دور وحدة حماية المستهلك مع قانون حماية المستهلك وقانون تنفيذ مناسك الحج والعمرة. من منظور قانوني إسلامي، يعكس دور هيئة حماية الحجاج مبادئ المصلحة والعدل ومنع الضرر الذي يلحق بالحجاج كمستهلكين للخدمات.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia tidak hanya berdimensi spiritual, tetapi juga memiliki konsekuensi hukum dan ekonomi karena melibatkan transaksi jasa antara jamaah dan penyelenggara perjalanan. Dalam praktik haji khusus atau haji plus, jamaah menyerahkan sejumlah dana kepada biro perjalanan untuk memperoleh layanan keberangkatan, pengurusan dokumen, akomodasi, transportasi, serta pembimbingan ibadah. Hubungan tersebut secara yuridis merupakan hubungan kontraktual yang melahirkan hak dan kewajiban timbal balik antara jamaah dan pelaku usaha.¹

Permasalahan muncul ketika hak jamaah sebagai penerima jasa tidak terpenuhi secara nyata dan menimbulkan kerugian hukum. Salah satu kasus terjadi pada tahun 2022 di Kota Malang. Dalam kasus tersebut, calon jamaah haji dari wilayah Malang diketahui sebanyak 67 orang, dan semuanya gagal berangkat. Ada seorang warga Malang berinisial Y bersama keluarganya telah menyetorkan dana sebesar Rp 690 juta kepada biro perjalanan haji dengan harapan memperoleh fasilitas haji khusus yang

¹ Alfin, R. M., & Latumahina, R. E, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah.*” SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum, 3(2), 2024, 152–157. <https://doi.org/10.55681/seikat.v3i2.1270>

dijanjikan.² Namun hingga waktu keberangkatan tiba, jamaah tidak memperoleh kepastian visa, tiket, maupun kejelasan jadwal keberangkatan. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian dan kekecewaan mendalam, karena ibadah haji bukan hanya transaksi ekonomi biasa, melainkan ibadah yang memerlukan persiapan spiritual dan finansial yang besar. Kegagalan keberangkatan tersebut menunjukkan adanya dugaan kelalaian bahkan penyimpangan dalam pengelolaan dana dan administrasi oleh pihak travel.



Gambar. 1³

Sejumlah Calon Jamaah Haji asal Malang yang terlantar di penginapan akibat tak ada kejelasan keberangkatan haji.

Kedudukan jamaah haji dalam konteks ini dapat dikualifikasikan sebagai konsumen jasa. Hal ini sesuai dengan definisi konsumen dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁴ yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang

² Rizki Kurniawan, "Bayar 690 Juta tapi Gagal Naik Haji, Warga Malang Laporkan Travel Haji ke Polisi", Times Malang, 2022, diakses 21 Februari 2026, <https://malang.times.co.id/news/hukum-kriminal/57e2ppd175/Bayar-690-Juta-tapi-Gagal-Naik-Haji-Warga-Malang-Laporkan-Travel-Haji-ke-Polisi>

³ <https://malang.times.co.id/>

⁴ Pasal 1 ayat 2, Republik Indonesia. "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". Jakarta: Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, 1999.

pemakai barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal ini Jamaah haji menggunakan jasa biro perjalanan untuk kepentingan pribadi (ibadah), sehingga memenuhi unsur sebagai konsumen.

Dalam penelitian ini peneliti memilih UPT Perlindungan Konsumen Malang dikarenakan Malang merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah pendaftar haji yang relatif tinggi setiap tahunnya. Pada tahun 2026 ini diketahui Sebanyak 1.639 warga Kabupaten Malang dipastikan masuk daftar keberangkatan haji⁵ ditambah di Kota Malang, sebanyak 1.164 calon Jemaah haji.⁶ Tingginya minat masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah haji berimplikasi pada meningkatnya aktivitas biro travel perjalanan haji, sehingga potensi terjadinya permasalahan hukum antara jamaah dan pelaku usaha juga semakin besar. Fakta adanya kasus gagal berangkat yang menimpa calon jamaah haji asal Malang pada tahun 2022 diatas menunjukkan bahwa persoalan perlindungan konsumen jasa perjalanan haji merupakan persoalan nyata yang berdampak langsung pada masyarakat.

Dalam kerangka hukum positif Indonesia, perlindungan terhadap konsumen jasa diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

⁵ Rozi, “1.639 Warga Kabupaten Malang Berangkat Haji 2026, Bupati Ingatkan Jaga Ibadah dan Nama Baik Daerah”, Suara Malang, 2026, diakses pada 4 Maret 2026, <https://suaramalang.com/1-639-warga-kabupaten-malang-berangkat-haji-2026-bupati-ingatkan-jaga-ibadah-dan-nama-baik-daerah/>

⁶ Aditya Novrian, “1.164 Calon Jemaah Haji di Kota Malang Berangkat Tahun Depan”, Radar Malang, 2025, diakses pada 4 Maret 2026, <https://radarmalang.jawapos.com/kota-malang/816888767/1164-calon-jemaah-haji-di-kota-malang-berangkat-tahun-depan>

Perlindungan Konsumen (UUPK).⁷ Dalam pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen menegaskan hak konsumen atas informasi yang benar, keamanan, keselamatan, serta kompensasi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pelaku usaha juga dibebani kewajiban untuk memberikan layanan sesuai standar dan bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Di samping itu, penyelenggaraan ibadah haji diatur lebih spesifik dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah⁸, yang mewajibkan penyelenggara perjalanan haji untuk mematuhi standar pelayanan, legalitas izin, serta memberikan kepastian keberangkatan kepada jamaah. Oleh karena itu, kegagalan pemberangkatan jamaah haji merupakan bentuk pelanggaran terhadap regulasi positif yang berlaku.

Dalam konteks inilah keberadaan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan Konsumen Malang menjadi signifikan. UPT tidak hanya berfungsi menerima pengaduan konsumen, tetapi juga memiliki peran dalam melakukan advokasi, mediasi, pembinaan pelaku usaha, serta pengawasan terhadap praktik usaha yang merugikan masyarakat.⁹ Di wilayah Kota Malang, UPT Perlindungan Konsumen memegang peran penting dalam menangani kasus-kasus terkait pengaduan konsumen jasa yang dirugikan oleh pelaku usaha seperti jamaah haji yang gagal berangkat.

⁷ Republik Indonesia. “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Jakarta: Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, 1999.

⁸ Republik Indonesia. “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah”. Jakarta: Sekretariat Negara, 2019; Kementerian Agama Republik Indonesia.

⁹ Yulia Winda P, “PERLINDUNGAN HUKUN BAGI JAMAAH HAJI DAN UMRAH TERHADAP PELAYANAN AGEN TRAVEL DI INDONESIA”, *Journal Justice*, 2021, Vol. 3, No. 1, hlm. 41.

Namun demikian, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui fungsi UPT Perlindungan Konsumen dan tidak memanfaatkan mekanisme pengaduan yang tersedia.

Dalam hal ini peran berpacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menegaskan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar, hak atas kenyamanan dan keamanan, serta hak memperoleh kompensasi atau ganti rugi. masih banyak konsumen yang tidak tahu harus mengadu ke mana dan bagaimana prosedurnya ketika dirugikan oleh pelaku usaha.¹⁰ Pada Pasal 29 dan Pasal 30 UUPK¹¹, pemerintah diwajibkan melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen. Artinya, UPT Perlindungan Konsumen menjadi bagian penting dari sistem perlindungan konsumen nasional yang bertujuan mengawasi, menangani, melayani pengaduan dan menyelesaikan sengketa terkait layanan jasa perjalanan haji.

Dari perspektif hukum Islam, perlindungan terhadap jamaah haji yang dirugikan memiliki dasar yang kuat dalam konsep masalah. Masalah dalam maqasid al-syari'ah bertujuan menjaga kemaslahatan manusia, termasuk menjaga harta (hifz al-mal) dan menjaga martabat serta kepastian ibadah (hifz al-din). Kegagalan keberangkatan akibat kelalaian atau

¹⁰ Panggabean, H. D., & Badriyah, S. M. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Biro Travel", *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 2023, 5(1), 714–720. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2544>

¹¹ Republik Indonesia. "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". Jakarta: Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, 1999.

penyimpangan penyelenggara merupakan bentuk kemudharatan yang harus dicegah. Oleh karena itu, peran negara melalui lembaga perlindungan konsumen dapat dipandang sebagai upaya mewujudkan kemaslahatan dan mencegah kerugian yang lebih besar (dar' al-mafasid muqaddam 'ala jalb al-masalih).¹² Dengan demikian, kasus jamaah gagal berangkat tidak hanya melanggar hukum positif, tetapi juga bertentangan dengan nilai-nilai syariat Islam yang mengharuskan keadilan dan pemenuhan hak-hak dalam setiap akad. Hukum Islam berperan penting sebagai pisau analisis dalam penelitian ini. Hal ini menegaskan bahwa seluruh aktivitas ekonomi harus berjalan sesuai nilai-nilai syariat untuk mencapai masalah (kemanfaatan) dan mencegah mafsadah (kerusakan).¹³

Penelitian terdahulu telah mengkaji berbagai aspek penyelenggaraan haji, seperti studi Ana Nurwakhidah (2024) tentang efektifitas dana talangan untuk mempercepat keberangkatan haji, kajian Rizaldi (2024) mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen Ketika terjadi kegagalan keberangkatan haji oleh travel, dan riset Miranti Widiayunita (2023) tentang pertanggung jawaban penyelenggara terkait perjanjian keberangkatan ibadah haji. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik menganalisis terkait peran UPT perlindungan konsumen dalam mengadvokasi jamaah haji yang gagal berangkat ditinjau dari hukum positif dan hukum islam.

¹² Suci Wulandar, Salman Dafa, Rifqi Thariq, "Ibadah Haji dan Umrah Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia", Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam, Vol. 3, No. 2, (2023), hlm. 172.

¹³ Abu Ishaq Syatibi, "Al-Muwafaqat fi Ushul asy-Syari'ah". Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, (2003).

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut belum menjawab pertanyaan fundamental tentang bagaimana upaya UPT Perlindungan Konsumen dalam menghadapi kasus pengaduan dari konsumen jasa, khususnya terkait hal gagalnya keberangkatan haji yang menimbulkan keresahan bagi konsumen jasa tersebut.

Novelty dalam penelitian ini terletak pada fokus analisis menelaah peran Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen (UPT PK) Malang dalam mengadvokasi kasus jamaah haji yang gagal berangkat, suatu aspek yang selama ini belum menjadi pusat perhatian dalam kajian akademik. Penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak membahas wanprestasi biro travel, tanggung jawab penyelenggara ibadah haji, atau perlindungan konsumen secara umum, namun belum ada yang secara komprehensif mengkaji keterlibatan dan efektivitas UPT PK sebagai lembaga pemerintah daerah yang memiliki kewenangan langsung dalam pengawasan, penanganan pengaduan, dan mediasi terhadap pelaku usaha jasa perjalanan haji. Selain itu, penelitian ini menghadirkan pendekatan yang mengintegrasikan dua perspektif hukum sekaligus hukum positif dan hukum Islam, sehingga memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai perlindungan jamaah sebagai konsumen jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, urgensi penelitian ini penting dilakukan untuk memahami dan menganalisis bagaimana peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam menghadapi kasus jamaah haji yang gagal berangkat, baik dalam perspektif hukum positif maupun hukum

Islam, serta untuk mengisi kekosongan penelitian dan menjawab permasalahan implementasi perlindungan konsumen jasa di lapangan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam Mengadvokasi Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif Hukum Positif?
2. Bagaimana Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam Mengadvokasi Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif Masalah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam Mengadvokasi Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif Hukum Positif.
2. Untuk mengetahui Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam Mengadvokasi Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif Masalah

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis dan juga secara praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan dalam bidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen dan penyelenggaraan ibadah haji. Selama ini, kajian mengenai perlindungan konsumen pada sektor jasa perjalanan ibadah

haji lebih banyak menyoroti aspek tanggung jawab pelaku usaha, wanprestasi, atau penyelesaian sengketa melalui jalur perdata. Sementara itu, kajian mengenai peran lembaga pemerintah daerah, khususnya UPT Perlindungan Konsumen, dalam penyelesaian kasus jamaah yang gagal berangkat masih sangat terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini memberikan temuan baru yang memperkaya literatur akademik mengenai bagaimana peran UPT Perlindungan Konsumen dijalankan, kendala-kendala yang dihadapi, serta sejauh mana efektivitasnya dalam memberikan perlindungan kepada konsumen jasa seperti jasa perjalanan ibadah haji. Selain itu, penelitian ini menawarkan nilai teoretis tambahan melalui pendekatan integratif antara hukum positif (UUPK dan UU Penyelenggaraan Haji) dan hukum Islam (muamalah, serta maqashid al-syari'ah),¹⁴ sehingga menghadirkan analisis multidisiplin yang belum banyak disentuh oleh penelitian-penelitian sebelumnya.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat menjadi bahan rekomendasi untuk menyempurnakan kebijakan pengawasan biro travel, mekanisme pemberian izin, serta pola pembinaan pelaku usaha jasa travel.

Temuan penelitian dapat memberikan gambaran lebih jelas tentang

¹⁴ Danang Edi Susanto, "Peran Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (Ylpk) Jatim Di Surabaya Dalam Mendampingi Konsumen Pada Sengketa Travel Haji Dan Umrah Prespektif Fiqih Muamalah", Jurnal Studi Hukum Islam, Vol. 7, No. 1, 2018. Hlm. 22. <https://doi.org/10.30651/mqsd.v7i1.3328>

bagaimana regulasi berjalan di tingkat daerah dan apa saja kendala yang menyebabkan masih terjadinya kasus gagal berangkat setiap tahun.

b. Bagi UPT Perlindungan Konsumen

Penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi terhadap kinerja kelembagaan dalam menangani kasus pengaduan konsumen jasa seperti jamaah haji yang gagal berangkat. Melalui temuan penelitian ini, UPT Perlindungan Konsumen dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan penguatan, seperti prosedur penanganan aduan, efektivitas mediasi, koordinasi lintas instansi, serta strategi edukasi publik.

c. Bagi pelaku usaha jasa travel haji dan umrah

Penelitian ini memberikan dorongan untuk memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan transparansi, serta menaati kewajiban hukum dan etika bisnis agar tidak terjadi pelanggaran yang merugikan jamaah.

d. Bagi Konsumen atau Jamaah Haji

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai hak-hak konsumen, pentingnya literasi kontrak perjalanan, serta langkah-langkah yang dapat ditempuh jika mengalami kerugian atau gagal berangkat

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian yang menjelaskan variabel-variabel yang terdapat dalam judul penelitian. Penjelasan ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman sekaligus membatasi penafsiran peneliti terhadap istilah-istilah kunci yang digunakan dalam judul. Adapun beberapa istilah yang memerlukan penjabaran lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. UPT Perlindungan Konsumen

Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Konsumen atau UPT Perlindungan Konsumen (UPT PK) adalah unit teknis yang berada di bawah Dinas Perdagangan Pemerintah Daerah dan memiliki tugas utama untuk menjalankan fungsi perlindungan konsumen di tingkat daerah. UPT PK dibentuk sebagai representasi pemerintah daerah untuk memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara kelembagaan, UPT PK berperan sebagai pelaksana teknis operasional yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat dalam hal pencegahan dan penanganan masalah yang timbul akibat adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Secara fungsional, UPT Perlindungan Konsumen bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap peredaran barang dan jasa, memastikan bahwa pelaku usaha menjalankan kegiatan usaha sesuai standar, serta tidak melakukan praktik yang merugikan konsumen. Selain itu, UPT PK juga bertugas menerima dan menindaklanjuti pengaduan konsumen, termasuk memfasilitasi

penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha melalui pendekatan mediasi

Dalam konteks jasa perjalanan ibadah haji dan umrah, UPT Perlindungan Konsumen sebagai lembaga yang memfasilitasi perlindungan bagi konsumen jasa atau jamaah, khususnya ketika terjadi kasus seperti kegagalan pemberangkatan. UPT PK menjadi titik kontak awal bagi konsumen atau jamaah untuk melaporkan pengaduan masalah.

2. Jamaah Haji

Jamaah haji adalah umat Islam yang telah memenuhi syarat wajib haji seperti beragama Islam, baligh, berakal, serta mampu secara fisik, finansial, dan administratif dan kemudian terdaftar secara resmi untuk melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci. Dalam konteks penyelenggaraan haji di Indonesia, jamaah haji merupakan warga negara Indonesia yang tercatat dalam kuota haji nasional melalui sistem SISKOHAT, baik pada jalur haji reguler yang diselenggarakan pemerintah maupun haji khusus oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Jamaah haji mengikuti seluruh rangkaian ibadah yang telah ditetapkan syariat, seperti ihram, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, melontar jumrah, thawaf, sa'i, hingga tahallul. Dengan demikian, jamaah haji bukan hanya orang yang berniat pergi ke Mekah, melainkan individu yang secara resmi terdaftar dan melaksanakan seluruh proses ibadah haji sesuai ketentuan agama dan peraturan negara.

3. Hukum Positif

Hukum positif adalah hukum yang berlaku dalam suatu negara karena dibuat, ditetapkan, dan diberlakukan oleh otoritas resmi, seperti pemerintah atau lembaga legislatif. Hukum ini bersifat mengikat seluruh warga negara dan dituangkan dalam bentuk peraturan tertulis seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan menteri, serta kebijakan yang ditetapkan oleh lembaga berwenang. Dalam konteks perlindungan konsumen, hukum positif meliputi berbagai peraturan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, termasuk pengawasan, penindakan, serta mekanisme penyelesaian sengketa oleh lembaga pemerintah seperti BPSK melalui UPT Perlindungan Konsumen.

Dalam konteks penelitian ini, hukum positif dipahami secara operasional sebagai seperangkat norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen jasa perjalanan haji, khususnya yang berkaitan dengan peran dan kewenangan UPT Perlindungan Konsumen. Landasan utama hukum positif tersebut adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, mekanisme pengaduan, pengawasan, serta penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga yang berwenang seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Selain itu, hukum positif dalam penelitian ini juga merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mengatur secara khusus penyelenggaraan jasa haji, termasuk kewajiban biro perjalanan haji, standar pelayanan, serta tanggung jawab negara dalam memberikan perlindungan hukum kepada jemaah haji. Kedua undang-undang tersebut menjadi dasar normatif dalam menilai praktik pengawasan, pembinaan, dan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen Malang terhadap jasa perjalanan haji.

4. Hukum Islam

Hukum Islam adalah seperangkat aturan yang bersumber dari wahyu Allah (Al-Qur'an), Sunnah Nabi Muhammad saw. serta hasil ijtihad para ulama, yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, baik hubungan dengan Tuhan maupun sesama manusia. Hukum Islam tidak hanya menekankan kepatuhan lahiriah, tetapi juga memuat nilai moral, etika, dan spiritual yang bertujuan mewujudkan kemaslahatan, keadilan, dan kesejahteraan umat manusia. Dalam penelitian ini, hukum Islam didekati melalui teori masalah, yaitu prinsip yang menekankan pentingnya mewujudkan manfaat dan menghindarkan kerugian dalam penyelenggaraan layanan termasuk layanan perjalanan ibadah haji.

Dalam konteks penyelenggaraan jasa perjalanan ibadah haji, prinsip masalah dijadikan sebagai landasan normatif untuk menilai praktik pelayanan, pengawasan, dan penanganan pengaduan oleh UPT

Perlindungan Konsumen. Tindakan perlindungan terhadap jemaah haji dipandang sebagai bentuk realisasi masalah karena bertujuan menjaga keselamatan jiwa, harta, serta hak-hak jemaah sebagai konsumen jasa. Dengan demikian, peran negara melalui UPT Perlindungan Konsumen dalam mencegah praktik merugikan dan memberikan perlindungan hukum kepada jemaah haji sejalan dengan prinsip masalah dalam hukum Islam.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disusun ke dalam lima bab sesuai dengan pedoman penulisan karya ilmiah Fakultas Syari'ah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Setiap bab memiliki keterkaitan dan kesinambungan antara satu dengan yang lain. Adapun rincian sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi pengantar yang mengantarkan peneliti pada tujuan penelitian. Bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian yang menjelaskan arah penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional.

BAB II Tinjauan Pustaka, berisi kajian penelitian terdahulu, kerangka teori, serta sistematika penulisan. berisi landasan teori yang digunakan untuk mengkaji dan menganalisis permasalahan penelitian. Dalam bab ini, peneliti menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan kepatuhan hukum, perlindungan konsumen, dan juga teori Pelayanan Publik.

Bab III Metode Penelitian, menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode pengolahan dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, memuat hasil analisis terhadap data yang diperoleh baik dari sumber primer maupun sekunder untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Bab V Penutup, merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian. Kesimpulan merangkum temuan utama, sedangkan saran berisi rekomendasi yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya penelitian yang dilakukan merupakan penelitian lanjutan dari beberapa penelitian sebelumnya. Maka menjadi sangat penting dilakukannya pengkajian pada penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu melengkapi ataupun memberikan verifikasi terhadap beberapa penelitian sebelumnya. Pada bagian ini bertujuan agar tidak terjadi pengulangan kajian dengan tema yang sama. Penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Mutiara Aprilia Dzakiroh dan Supriyono, *Implementasi LSTM dalam Prediksi Keberangkatan Haji di Kementerian Agama Kota Malang*,¹⁵ Tahun 2025. Fokus kajian pada pengembangan model prediksi jadwal keberangkatan haji dengan memanfaatkan metode *Long Short-Term Memory* (LSTM), sebuah algoritma *deep learning* yang unggul dalam memproses data sekuensial. mengkaji bagaimana variabel usia, masa tunggu, status prioritas, dan kuota memengaruhi proyeksi keberangkatan jamaah haji di Kota Malang, sekaligus menanggapi tantangan berupa fluktuasi kuota, perubahan regulasi, dan prioritas lansia dalam sistem

¹⁵ Mutiara Aprilia Dzakiroh dan Supriyono, "Implementasi LSTM dalam Prediksi Keberangkatan Haji di Kementerian Agama Kota Malang", *Journal of Computer Science and Applied Informatics* Vol. 7, No. 1, hlm. 59.
<https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v7i1.675>

penyelenggaraan haji. Metode yang digunakan yaitu yuridis empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kombinasi fitur “Usia, Masa Tunggu, Kuota (Terpilih)” menghasilkan performa prediksi terbaik dengan nilai MAE 0.000049 dan RMSE 0.000060, yang menegaskan bahwa LSTM mampu memberikan prediksi sangat akurat untuk mendukung perencanaan keberangkatan haji yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap dinamika kebijakan.

2. Viera Inesya Puteri dan Hana Pertiwi, “*Tanggung Jawab Afi Tour Travel Haji dan Umrah pada Penundaan Keberangkatan Jamaah dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*”.¹⁶ Tahun 2025, Fokus kajiannya adalah bagaimana tanggung jawab biro perjalanan tersebut ditinjau dari aspek hukum positif yang berkaitan dengan wanprestasi dan force majeure serta bagaimana kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, Hasil penelitian menunjukkan bahwa penundaan keberangkatan jamaah karena pandemi termasuk kategori force majeure sehingga AFI Tour tidak dapat sepenuhnya dibebankan sebagai kelalaian. Namun demikian, AFI Tour tetap menunjukkan tanggung jawab melalui negosiasi dengan jamaah, memberikan pilihan pengembalian dana atau penjadwalan ulang (reschedule), menjaga transparansi komunikasi, serta memenuhi akad awal tanpa tambahan biaya.

¹⁶ Viera Inesya P, Hana Pertiwi, “Tanggung Jawab Afi Tour Travel Haji dan Umrah pada Penundaan Keberangkatan Jamaah dalam Persepektif Hukum Ekonomi Syariah”, *Journal of Sharia and Legal Science*, Vol. 3, No. 2, Hlm. 129. <https://doi.org/10.61994/jsls.v3i2.1204>

3. Muthmainnah dan Rizky Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 pada Kantor UPT Asrama Haji Medan”¹⁷. Tahun 2025, Fokus kajian penelitian ini terletak pada hubungan antara pelayanan publik dan kepuasan pengguna layanan, terutama dalam konteks layanan keagamaan yang memiliki dimensi emosional dan administratif yang kompleks. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah, ditunjukkan dengan koefisien regresi **0,613** dan tingkat signifikansi **0,000**, dengan nilai determinasi **38,4%**. Temuan ini menegaskan bahwa aspek empati, ketanggapan, profesionalisme petugas, serta kualitas interaksi interpersonal merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman layanan yang memuaskan bagi jamaah haji.
4. Sulastri, Novita Listyaningrum, dan Baiq Nur Aini Dwi S. “Perlindungan Hukum Calon Jemaah Haji dan Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah”¹⁸. 2024. Fokus kajiannya adalah proses penyelenggaraan ibadah haji dan umrah selama pandemi Covid-19

¹⁷ Muthmainnah dan Rizky Saputra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 pada Kantor UPT Asrama Haji Medan”, Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis (JMEB) Volume 04 No. 01. Tahun 2025. Hlm. 41

¹⁸ Sulastri, Novita L, Baiq Nur A, “Perlindungan Hukum Calon Jemaah Haji dan Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah”, Jurnal Risalah Kenotariatan, Volume 5, No. 2, 2024. Hlm. 322. DOI : <https://doi.org/10.29303/risalahkenotariatan.v5i2.252>

serta bentuk perlindungan hukum terhadap calon jamaah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan statute approach, conceptual approach, dan case approach. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan ibadah haji dan umrah wajib merujuk pada Keputusan Menteri Agama No. 719 Tahun 2020, yang mengatur syarat kesehatan, protokol kesehatan, karantina, pembatasan kuota, dan transportasi jamaah; serta menyimpulkan bahwa negara seharusnya menggunakan diskresinya berdasarkan Pasal 86 UU No. 8 Tahun 2019 untuk memberikan perlindungan hukum terhadap jamaah yang gagal berangkat akibat pandemi, meskipun implementasi aturan tersebut belum optimal karena belum adanya peraturan pelaksana yang ditetapkan pemerintah.

5. Rizaldi Mochammad Alfin dan Rosalinda Elsina Latumahina, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah”¹⁹. 2024. Fokus kajian penelitian ini adalah menganalisis tanggung jawab biro perjalanan sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah, serta menilai mekanisme perlindungan hukum yang diberikan negara melalui peraturan perundang-undangan, khususnya dalam konteks kegagalan keberangkatan jamaah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, dengan pendekatan perundang-

¹⁹ Rizaldi M A, Rosalinda Elsina L, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah”, SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum, Vol. 3 No. 2, 2024. Hlm. 152. <https://doi.org/10.55681/seikat.v3i2.1270>

undangan dan pendekatan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi jamaah haji dan umrah bersifat preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui regulasi seperti UU No. 13 Tahun 2008 dan UU No. 8 Tahun 1999, yang mengatur kewajiban biro perjalanan memberikan jaminan layanan, informasi, dan fasilitas. Sedangkan perlindungan represif diberikan melalui sanksi administratif, pidana, dan perdata ketika biro perjalanan melakukan pelanggaran atau wanprestasi sehingga mengakibatkan jamaah gagal berangkat.

6. Ana Nurwakhidah, Ardhelia Setyo Rismalda, dan Mas Nur Chayati, “Efektivitas Penyaluran Dana Talangan Haji untuk Proses Percepatan Keberangkatan Haji”²⁰. Tahun 2024. Fokus kajian penelitian ini adalah bagaimana mekanisme pembiayaan talangan haji dijalankan, akad yang digunakan, alur pengajuan pembiayaan, serta penilaian efektivitasnya bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan dana talangan haji melalui Bank Muamalat berlangsung secara efektif, ditandai dengan proses pengajuan yang mudah, mekanisme akad yang sesuai syariah, dan manfaat nyata bagi masyarakat yang ingin mempercepat keberangkatan haji.
7. Abd Rahman Anwar, Muhammd Fadli Faisal Rasyid, dan Muh. Akbar Fhad Syahril, “Kajian Yuridis Tindak Pidana Penipuan Pemberangkatan Haji dan

²⁰ Ana NurwaKhidah, Ardhelia S R, Mas Nur C, “Efektivitas Penyaluran Dana Talangan Haji Untuk Proses Percepatan Keberangkatan Haji”, Jurnal Pengabdian dan Pembangunan Lokal Vol. 1 No. 33, 2024. Hlm. 34. DOI: <https://doi.org/10.62951/masyarakatmandiri.v1i3.246>

Umrah”²¹, Tahun 2023. Fokus kajian penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya penipuan serta menganalisis pertimbangan hukum hakim dalam putusan Mahkamah Agung Nomor 1163 K/Pid/2021 terkait kasus tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penipuan pemberangkatan haji dan umrah disebabkan oleh karakter masyarakat yang mudah percaya, kurangnya informasi tentang legalitas travel, keinginan untuk berangkat cepat, kurangnya penyuluhan, serta modus penipuan yang memanfaatkan kedudukan sosial pelaku. Dari sisi pertimbangan hukum, hakim pada akhirnya menetapkan bahwa terdakwa terbukti melakukan tindak pidana penipuan sesuai Pasal 378 KUHP, meskipun dakwaan bersifat alternatif dengan Pasal 372 KUHP.

8. Miranti Widiayunita, “Pertanggungjawaban Hukum Biro Penyelenggara Perjalanan Haji Khusus Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Khusus”²², Tahun 2023. Fokus kajiannya adalah bagaimana hak dan kewajiban PIHK diatur dalam hukum positif, termasuk aspek perjanjian, wanprestasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa ketika terjadi kegagalan pemberangkatan. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach) serta teori-teori hukum perjanjian, terutama konsep asas

²¹ Abd Rahman A, M Fadly F R, M Akbar Fhad S, “Kajian Yuridis Tindak Pidana Penipuan Pemberangkatan Haji dan Umrah”, Julia, Vol. 10, No. 3, 2023. Hlm 209.

²² Miranti Widiayunita, “Pertanggungjawaban Hukum Biro Penyelenggara Perjalanan Haji Khusus Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Khusus”, INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Vol. 3 No. 5, 2023. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

konsensualisme, asas kebebasan berkontrak, asas itikad baik, dan doktrin wanprestasi dalam KUH Perdata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab PIHK dalam kasus wanprestasi mencakup tiga hal: menerima dan menindaklanjuti pengaduan jamaah, menyelesaikan sengketa melalui musyawarah atau perdamaian, serta menyediakan pembayaran ganti rugi. Penelitian ini juga menegaskan bahwa PIHK wajib mematuhi seluruh ketentuan hukum terkait penyelenggaraan haji khusus sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 2019, serta menjalankan prinsip keadilan dan kepatutan dalam setiap perjanjian dengan calon jamaah haji.

9. Rozzi Kesuma Dinata, Sujacka Retno, Novia Hasdyna, T. Irfan Fajri, dan Mutasar, “Sosialisasi Manajemen Sistem Notifikasi Keberangkatan Jamaah Haji dan Umrah Secara Online di Kantor Kemenag Lhokseumawe”²³, Tahun 2023. Penelitian ini berangkat dari permasalahan utama, yaitu ketiadaan sistem notifikasi keberangkatan secara online sehingga informasi masih disampaikan secara manual yang menyebabkan keterlambatan dan ketidakefisienan. Metode penelitian menggunakan pendekatan pengabdian masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi berhasil meningkatkan pemahaman staf dibuktikan dengan 85% peserta menyatakan puas dan mampu menggunakan sistem notifikasi online dengan baik serta berdampak pada meningkatnya efisiensi dan transparansi penyampaian informasi kepada jamaah haji dan umrah. Dengan demikian,

²³ Rozzi Kesuma Dinata, Sujacka Retno, Novia Hasdyna, T. Irfan Fajri, dan Mutasar, “*Sosialisasi Manajemen Sistem Notifikasi Keberangkatan Jamaah Haji dan Umrah Secara Online di Kantor Kemenag Lhokseumawe*”, Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN) Vol. 4 No. 4 Tahun 2023

kegiatan ini berkontribusi pada modernisasi layanan di Kemenag melalui integrasi teknologi informasi dalam proses keberangkatan jamaah.

10. Sahdani Ritonga dan Ida Nadirah, “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi oleh Travel Umroh atas Jamaah Haji Furoda/Umroh di Indonesia”²⁴, Tahun 2022, berfokus pada kajian tentang bagaimana bentuk penyelesaian sengketa akibat wanprestasi atau pelanggaran kewajiban oleh biro travel umroh/haji terhadap jamaah Haji Furoda, serta bagaimana perlindungan hukum bagi jamaah sebagai konsumen. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur litigasi, seperti gugatan perdata atas wanprestasi dan gugatan pidana atas penipuan, maupun non litigasi, serta menegaskan bahwa biro perjalanan memiliki tanggung jawab hukum baik secara perdata, pidana maupun administrasi. Penelitian ini menegaskan bahwa perlindungan hukum terhadap jamaah haji/umroh penting untuk menjamin kepastian hukum, keadilan, dan pertanggungjawaban travel ketika terjadi kegagalan keberangkatan atau penelantaran jamaah.

Tabel Penelitian Terdahulu.

No.	Nama Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Mutiara Aprilia Dzakiroh dan Supriyono	Implementasi LSTM dalam Prediksi Keberangkatan Haji di Kementerian Agama Kota Malang	sama-sama bergerak dalam tema besar penyelenggaraan haji dan berkaitan dengan	penelitian LSTM bersifat teknis, kuantitatif, dan berbasis teknologi informasi, sedangkan penelitian

²⁴ Sahdani Ritonga, Ida Nadirah, “PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI OLEH TRAVEL UMROH ATAS JAMAAH HAJI FURODA/UMROH DI Indonesia”, Jurnal MORALITA Vol. 3 No. 2, 2022, Hlm. 62.

			pelayanan publik kepada jamaah, khususnya dalam konteks perlindungan dan kepastian keberangkatan .	mengenai “Peran UPT Perlindungan Konsumen” bersifat normatif yuridis, menelaah kewenangan, regulasi, dan perlindungan hukum bagi jamaah yang gagal berangkat menurut hukum positif dan hukum Islam.
2.	Viera Inesya Puteri dan Hana Pertiwi	“Tanggung Jawab Afi Tour Travel Haji dan Umrah pada Penundaan Keberangkatan Jamaah dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”	kedua penelitian membahas isu utama yang sama, yaitu perlindungan jamaah haji yang mengalami kerugian akibat kegagalan atau penundaan keberangkatan , serta melihat bagaimana tanggung jawab lembaga penyedia layanan—baik UPT pemerintah maupun pihak travel—ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam	Penelitian AFI Tour bersifat empiris, langsung menggali pengalaman jamaah dan tindakan biro travel sebagai penyedia jasa wisata religi, sedangkan penelitian UPT Perlindungan Konsumen bersifat normatif-yuridis dan lebih fokus pada analisis kewenangan, peran advokasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam perspektif hukum negara serta hukum Islam

3.	Muthmainnah dan Rizky Saputra.	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 pada Kantor UPT Asrama Haji Medan”	sama-sama berada dalam ranah pelayanan haji, mengkaji bagaimana lembaga negara memberikan layanan kepada jamaah serta dampaknya terhadap rasa aman, kepuasan, dan perlindungan hak-hak jamaah.	Penelitian pelayanan publik menilai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, sementara penelitian UPT Perlindungan Konsumen menilai sejauh mana lembaga tersebut menjalankan fungsi advokasi, mediasi, dan perlindungan hukum ketika jamaah mengalami kerugian.
4.	Sulastri, Novita Listyaningrum, dan Baiq Nur Aini Dwi S.	“Perlindungan Hukum Calon Jemaah Haji dan Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah”	Sama-sama mengkaji permasalahan jamaah haji yang gagal berangkat. Sama-sama menyoroti perlindungan hukum terhadap jamaah sebagai konsumen/individu yang dirugikan.	Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum jamaah haji dan umrah selama pandemi Covid-19 melalui regulasi nasional, khususnya implementasi UU No. 8 Tahun 2019 dan Keputusan Menteri Agama No. 719 Tahun 2020, dengan fokus pada peran pemerintah pusat dalam menjamin hak jamaah yang gagal berangkat. Sementara itu, penelitian saya menekankan peran advokatif dan kelembagaan

				UPT Perlindungan Konsumen pada tingkat daerah serta menilai perlindungan jamaah tidak hanya dari sisi hukum positif tetapi juga berdasarkan hukum Islam
5.	Rizaldi Mochammad Alfin dan Rosalinda Elsina Latumahina	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah	sama-sama membahas persoalan kegagalan keberangkatan jamaah haji, perlindungan konsumen, serta tanggung jawab pihak penyelenggara perjalanan haji/umrah.	Artikel ini menitikberatkan pada tanggung jawab biro travel sebagai pelaku usaha dan bagaimana hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen secara umum. Sebaliknya, penelitian saya berfokus pada peran lembaga pemerintah, yaitu UPT Perlindungan Konsumen, khususnya dalam menangani, mengawasi, dan menyelesaikan kasus jamaah haji gagal berangkat.
6.	Ana Nurwakhidah, Ardhelia Setyo Rismalda, dan Mas Nur Chayati	“Efektivitas Penyaluran Dana Talangan Haji untuk Proses Percepatan	sama-sama mengangkat isu mengenai pelayanan haji, perlindungan masyarakat	artikel ini lebih menekankan mekanisme produk pembiayaan haji melalui bank syariah dan

		Keberangkatan Haji”	dalam penyelenggaraan keberangkatan haji, serta permasalahan yang muncul akibat faktor ekonomi maupun administratif	efektivitasnya dalam mempercepat keberangkatan jamaah, sedangkan penelitian saya berfokus pada tanggung jawab pemerintah melalui UPT Perlindungan Konsumen dalam menangani kasus jamaah haji gagal berangkat.
7.	Abd Rahman Anwar, Muhammd Fadli Faisal Rasyid, dan Muh. Akbar Fhad Syahril	Kajian Yuridis Tindak Pidana Penipuan Pemberangkatan Haji dan Umrah	sama-sama menyoroti permasalahan kegagalan pemberangkatan haji dan umrah, serta bagaimana hukum memberikan perlindungan kepada masyarakat yang menjadi korban	Penelitian ini lebih menekankan pada analisis tindak pidana penipuan yang dilakukan oleh agen travel serta bagaimana hakim mempertimbangan unsur-unsur hukum dalam menjatuhkan putusan pidana. Sementara itu, penelitian saya berfokus pada peran institusi pemerintah, yaitu UPT Perlindungan Konsumen, khususnya dalam menangani, mengawasi, dan memberikan solusi terhadap kasus jamaah haji gagal berangkat.

8.	Miranti Widiayunita	“Pertanggungjawaban Hukum Biro Penyelenggara Perjalanan Haji Khusus Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Khusus”	sama-sama membahas perlindungan jamaah haji yang mengalami kerugian akibat kegagalan pemberangkatan	Penelitian Miranti berfokus pada biro perjalanan haji khusus (PIHK) yang merupakan lembaga swasta, sedangkan penelitian saya menitikberatkan pada lembaga pemerintah yang bertugas memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat.
9.	Rozzi Kesuma Dinata, Sujacka Retno, Novia Hasdyna, T. Irfan Fajri, dan Mutasar	Sosialisasi Manajemen Sistem Notifikasi Keberangkatan Jamaah Haji dan Umrah Secara Online di Kantor Kemenag Lhokseumawe	sama-sama membahas peningkatan layanan haji dan umrah, terutama dalam konteks perlindungan dan pelayanan informasi kepada jamaah.	Perbedaan terletak pada objek kajian: penelitian ini terkait notifikasi online mengkaji digitalisasi sistem informasi di Kemenag, sedangkan penelitian saya mengkaji lembaga perlindungan konsumen sebagai lembaga pengaduan konsumen
10.	Sahdani Ritonga dan Ida Nadirah	Penyelesaian Sengketa Wanprestasi oleh Travel Umroh atas Jamaah Haji Furoda/Umroh di Indonesia	sama-sama membahas isu perlindungan hukum bagi jamaah haji, khususnya ketika terjadi gagal berangkat atau kerugian akibat	Penelitian dalam artikel lebih menitikberatkan pada wanprestasi oleh biro travel serta membahas penyelesaian sengketa dari aspek keperdataan, pidana, dan

			penyelenggara perjalanan.	administrasi sesuai hukum positif. Penelitian saya justru lebih menekankan pada peran institusi pemerintah, yaitu UPT Perlindungan Konsumen, dalam menangani kasus jamaah haji yang gagal berangkat.
--	--	--	---------------------------	--

Novelty dari skripsi ini terletak pada fokus pembahasannya yang secara khusus mengkaji peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam mengadvokasi kasus jamaah haji yang gagal berangkat. Dari penelitian terdahulu diatas, penelitian sejenis lebih banyak membahas kesalahan atau tanggung jawab biro travel haji, tanpa menyoroti peran lembaga pemerintah daerah yang menangani pengaduan konsumen secara langsung. Skripsi ini menghadirkan sudut pandang baru dengan menempatkan UPT Perlindungan Konsumen sebagai pintu awal perlindungan jamaah haji, mulai dari pengawasan, penerimaan pengaduan, hingga fasilitasi penyelesaian sengketa. Selain itu, penelitian ini menggabungkan analisis hukum positif dan masalah, sehingga memberikan pemahaman yang lebih sederhana, utuh, dan menyeluruh tentang bagaimana perlindungan jamaah haji seharusnya dijalankan untuk mewujudkan keadilan dan kemaslahatan.

B. Kerangka Teori

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berangkat dari kenyataan bahwa posisi konsumen umumnya lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, baik dari segi pengetahuan, informasi, maupun daya tawar. Oleh sebab itu, diperlukan aturan hukum dan lembaga yang dapat mengimbangi kedudukan konsumen dan pelaku usaha.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Landasan teorinya menekankan keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, agar tidak terjadi penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha.²⁵

Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum yang mengatur asas dan prinsip yang bertujuan untuk mengatur dan memberi perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Hukum konsumen merujuk pada regulasi yang mengatur hubungan serta isu-isu yang timbul antara pihak-pihak terkait dalam transaksi barang atau jasa konsumen dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu aspek dari hukum konsumen terletak pada perlindungannya, yang mencakup

²⁵ Hulman Panjaitan, HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN (Jakarta : Jala Permata Aksara, 2021), 83.

bagaimana cara melindungi hak-hak yang dimiliki konsumen terhadap intervensi pihak lain yang mengganggu.²⁶

Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen Adalah segala Upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁷ Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :²⁸

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Teori perlindungan konsumen menekankan pentingnya peran negara melalui lembaga-lembaganya dalam memberikan perlindungan

²⁶ Sutan Pinayungan Siregar, "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 2 (2024): 228–33, <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619>.

²⁷ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁸ Andrianus Meliala, *Praktek Bisnis Curang* (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1993), 152.

preventif dan represif. Philipus M. Hadjon mengklasifikasikan perlindungan hukum menjadi dua bentuk:²⁹

1. Perlindungan hukum preventif, pada perlindungan hukum preventif subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu Keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian perlindungan preventif ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif memiliki arti yang sangat besar, dimana bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang bersifat preventif, pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil suatu Keputusan.
2. Perlindungan hukum represif, pada perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini.

UPT Perlindungan Konsumen sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah memegang fungsi strategis sesuai teori ini, yaitu

²⁹ Siregar, "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", Jurnal Magister Ilmu Hukum 13, no. 1 (2023): 109–29, <https://doi.org/10.56943/dekrit.v13n1.152>.

memberikan edukasi, menerima laporan, memproses pengaduan, dan membantu penyelesaian sengketa antara jamaah dan biro travel. Teori Perlindungan Konsumen juga membantu menjelaskan mengapa UPT memiliki kewenangan untuk melakukan mediasi, pembinaan pelaku usaha, maupun koordinasi dengan instansi lain, karena seluruh tindakan tersebut ditujukan untuk melindungi hak-hak konsumen.

Teori perlindungan konsumen juga relevan untuk menilai sejauh mana mekanisme perlindungan yang diberikan UPT sesuai dengan hukum positif, terutama UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjadi basis legal berdirinya UPT serta landasan pengawasan terhadap pelaku usaha travel haji. Dengan demikian, teori Perlindungan Konsumen menjadi pisau analisis utama untuk melihat apakah UPT telah menjalankan perannya secara efektif dalam memberikan kepastian hukum, keadilan, dan keamanan bagi jamaah haji yang gagal berangkat.

Kewajiban pelaku usaha adalah :³⁰

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan

³⁰ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam perspektif ini, perlindungan konsumen tidak hanya sebatas pada hak konsumen memperoleh barang/jasa yang aman, tetapi juga mencakup kewajiban negara dan pelaku usaha dalam menciptakan mekanisme pengawasan, pemberian informasi yang benar, serta penegakan sanksi bagi pelanggaran

Hak konsumen adalah :³¹

³¹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

Teori perlindungan konsumen digunakan karena penelitian ini menempatkan jamaah haji sebagai konsumen jasa perjalanan haji dan biro travel sebagai pelaku usaha yang patuh pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen. Melalui teori ini, peneliti dapat menganalisis bagaimana hak-hak jamaah atas informasi, kepastian keberangkatan, keamanan dana, serta hak atas ganti rugi dijamin dan dilindungi, serta bagaimana UPT Perlindungan Konsumen menjalankan fungsi pengawasan, pembinaan, penerimaan pengaduan, dan fasilitasi penyelesaian sengketa sesuai kewenangannya.

2. Pelayanan Publik

Menurut Poerwadarminta, secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apaapa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani sehubungan dengan jual beli jasa. Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam melakukan aktivitasnya manusia membutuhkan pelayanan, jika tidak ada pelayanan maka semua aktivitas manusia tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien. Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting karena pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna untuk menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari.³²

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009³³ tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah

³² Natalia Amba, Saul Ronald J S, Olivia L S, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SALAHUTU KABUPATEN MALUKU TENGAH”, Jurnal Administrasi Terapan, Vol 2, No. 1, 2023. Hlm. 233.

³³ Republik Indonesia. “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”. Jakarta: Lembaran Negara RI Tahun 2009.

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai layanan administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin terpenuhinya hak-hak jemaah haji sebagai warga negara dan sebagai pengguna jasa. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah. Pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji agar pelaksanaan ibadah dapat berlangsung secara aman, tertib, nyaman, dan sesuai dengan ketentuan syariat serta peraturan perundang-undangan.

Undang-undang tersebut mengatur bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dapat dilaksanakan oleh pemerintah maupun oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah memperoleh izin resmi. Dalam menjalankan pelayanan publik, PIHK wajib memenuhi standar pelayanan, memberikan kepastian keberangkatan, transparansi biaya, serta bertanggung jawab atas kerugian jemaah apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian. Dengan demikian, kegagalan pemberangkatan jemaah haji akibat kelalaian biro perjalanan

merupakan bentuk kegagalan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat dan bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang baik.³⁴

Dalam konteks ini, UPT Perlindungan Konsumen Malang sebagai unit pelaksana teknis pemerintah daerah memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada para jamaah atau disebut sebagai konsumen jasa yang mengalami kerugian akibat gagal berangkat haji, termasuk memastikan adanya penanganan pengaduan, pemberian informasi yang jelas, dan penyelesaian sengketa konsumen secara adil.

3. *Mashlahah*

Secara etimologi, kata *mashlahah* berasal dari kata *al-salah* yang berarti kebaikan dan manfaat. Kata *mashlahah* berbentuk mufrad. Sedangkan jamaknya adalah *al-masalih*. Kata *al-mashlahah* menunjukkan pengertian tentang sesuatu yang banyak kebaikan dan manfaatnya. Sedangkan lawan kata dari kata *al-mashlahah* adalah kata *al-mafsadah* yaitu sesuatu yang banyak keburukannya.

Secara terminologi, *mashlahah* dapat diartikan mengambil manfa'at dan menolak *madharat* (bahaya) dalam rangka memelihara tujuan syara' (hukum Islam). Tujuan syara' yang harus dipelihara tersebut adalah memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta. Apabila seseorang

³⁴ Agus Dwiyanto, *Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006).

melakukan aktivitas yang pada intinya untuk memelihara kelima aspek tujuan syara' di atas, maka dinamakan *mashlahah*. Disamping itu untuk menolak segala bentuk *kemadharatan* (bahaya) yang berkaitan dengan kelima tujuan syara' tersebut, juga dinamakan *mashlahah*.³⁵

Secara terminologis dalam usul fikih, baik dan buruk dalam pengertian *mashlahat* ini menjadi terbatas. Sebagaimana dalam buku Amir Syarifuddin dinyatakan:³⁶

- a. Sandaran maslahat adalah petunjuk syarâ' bukan semata-mata berdasarkan akal manusia yang sangat terbatas, mudah terprovokasi oleh pengaruh lingkungan dan hawa nafsu.
- b. Baik dan buruk dalam kajian maslahat tiak hanya terbatas pada persoalan-persoalan duniawi melainkan juga urusan ukhrawi.
- c. Maslahat dalam kacamata syara', tidak hanya dinilai dari kesenangan fisik semata-mata, namun juga dari sisi kesenangan ruhaniyah

Kamus Besar Bahasa Indonesia membedakan antara kata maslahat dengan kemaslahatan. Kata maslahat, menurut kamus tersebut, diartikan sesuatu yang mendatangkan kebaikan, faidah dan guna. Sedangkan kata kemaslahatan mempunyai makna kegunaan, kebaikan, manfaat, kepentingan. Berdasarkan hal tersebut, jelas bahwa Kamus Besar Bahasa Indonesia melihat bahwa kata maslahat dimasukkan

³⁵ Muhammad harfin zuhdi, "FORMULASI TEORI MASHLAHAH DALAM PARADIGMA PEMIKIRAN HUKUM ISLAM KONTEMPORER", *Istinbath*, No. 1 (2013) : 290

³⁶ Amir Syarifuddin, *Usul Fikih*, 2 (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999) : hal. 91.

sebagai kata dasar, sedangkan kata kemaslahatan dimasukkan sebagai kata benda jadian yang berasal dari kata maslahat yang mendapatkan awalan ke dan akhiran.³⁷

Adapun Masalahah berdasarkan keberadaan menurut Syara' ada tiga macam yaitu :³⁸

a. Al-Maslahah al-Mu'tabarah

Al-maslahah al-mu'tabarah adalah kemaslahatan yang mendapat dukungan oleh syara'. baik jenis maupun bentuknya. Artinya, adanya dalil khusus yang menjadi dasar bentuk dan jenis kemaslahatan tersebut.

b. Al-Maslahah al-Mulghah.

Al-maslahah al-mulghah adalah kemaslahatan yang ditolak oleh syara' karena bertentangan dengan ketentuan syara'

c. Al-Maslahah al-Mursalah.

Al-maslahah al-mursalah adalah kemaslahatan yang didukung oleh sekumpulan makna nash (ayat atau hadis), bukan oleh nash yang rinci. Kemaslahatan yang keberadaannya tidak didukung syara' dan tidak pula dibatalkan (ditolak) syara' melalui dalil yang rinci.

³⁷ Imron Rosyadi, "Pemikiran Asy-Syâtibî tentang Masalahah Mursalah," Jurnal Profetika Studi Islam 14, no. 1 (Juni 2013): h. 82

³⁸ Abdul Azis Dahlan et al, Ensiklopedi Hukum Islam (Cet III; Jakarta : Ichtiar Baru Van Hoeve, 1999), h. 1145.

Adapun Masalahah sebagai substansi maqasid al-shari'ah dapat dibagi menjadi tiga tingkatan berikut:³⁹

1. Daruriyat, yaitu masalahah yang bersifat primer, yang jika ditinggalkan akan menyebabkan kerusakan bagi kehidupan manusia.
2. Hajiyyat, yaitu masalahah yang bersifat sekunder, yang jika ditinggalkan manusia akan mengalami kesulitan pada hidupnya dengan arti tidak sampai menimbulkan kerusakan.
3. Tahsiniyat, yaitu masalahah yang bersifat tersier, yang jika ditinggalkan tidak akan menimbulkan kerusakan atau kesulitan pada hidup manusia, namun akan keluar dari tuntutan menjadi manusia yang bermartabat.

Imam al-Ghazali memandang bahwa suatu kemaslahatan harus sejalan dengan tujuan syara', sekalipun bertentangan dengan tujuan-tujuan manusia, karena kemaslahatan manusia tidak selamanya didasarkan kepada kehendak syara', tetapi sering didasarkan kepada kehendak hawa nafsu.⁴⁰ Oleh sebab itu, yang dijadikan patokan dalam menentukan kemaslahatan itu adalah kehendak dan tujuan syara', bukan kehendak dan tujuan manusia. Oleh karenanya, kemaslahatan yang dapat dijadikan pertimbangan (landasan) untuk menetapkan hukum

³⁹ Abd al-Wahhab Khallaf, 'Ilm Usul al-Fiqh, terj. Faiz el Muttaqin (Jakarta: Pustaka Amani, 2003), 302- 303.

⁴⁰ Moh. Mukri, Pradigma Mashlahat dalam Pemikiran Al-Ghazali, hal 95.

menurut al-Ghazali adalah apabila: pertama, mashlahah itu sejalan dengan jenis tindakan tindakan syara'. Kedua, mashlahah itu tidak meninggalkan atau bertentangan dengan nash syara'. Ketiga, mashlahah itu termasuk ke dalam kategori mashlahah yang dhoruri, baik yang menyangkut kemaslahatan pribadi maupun orang banyak dan universal, yaitu berlaku sama untuk semua orang.

Dari paparan pengertian diatas, yang disebut dengan mashlahah adalah suatu perbuatan hukum yang mengandung manfaat dan ketentraman bagi semua manusia atau dirinya sendiri terhadap jasmani, jiwa, akal serta rohani dengan tujuan untuk menjaga maqashid al-syari'ah. Keberpihakan mashlahah terhadap hukum memberikan nilai manfaat bagi manusia dalam menjalankan setiap perbuatan hukum, sehingga esensi mashlahah adalah sebagai standar dalam memaknai hukum Islam secara universal, bukan diukur dengan logika manusia yang cenderung mengedepankan aspek rasionalitas dan mengagungkan akal dalam berpikir dan bertindak Dengan demikian, mashlahah sebagai metode istinbath mampu memberikan ruang gerak yang lebih luas dalam pembentukan hukum Islam pada permasalahan kontemporer.

Dalam konteks penelitian ini, teori masalah sangat relevan untuk menganalisis perlindungan jamaah haji yang gagal berangkat. Masalah kegagalan berangkat bukan hanya persoalan administratif atau hukum positif, tetapi juga permasalahan yang menyangkut

kemanfaatan, keadilan, dan perlindungan terhadap diri dan harta jamaah. Ketika travel haji tidak memberikan kepastian keberangkatan, melakukan kelalaian, atau tidak mengembalikan dana jamaah, maka tindakan tersebut bertentangan dengan prinsip *maslahah* karena menimbulkan mudarat baik secara materiel maupun psikologis bagi jamaah. Dalam hal ini, prinsip *maslahah* menuntut adanya mekanisme perlindungan, pengawasan, dan penyelesaian sengketa yang adil untuk mengembalikan kemanfaatan yang hilang akibat tindakan pelaku usaha.

Adapun teori *maslahah* dalam hukum Islam digunakan untuk menjawab rumusan masalah kedua, yaitu menilai peran UPT Perlindungan Konsumen dalam perspektif *maslahah*. Konsep *maslahah* yang berorientasi pada penjagaan agama (*hifz al-din*) dan penjagaan harta (*hifz al-mal*) sangat relevan dengan kasus jamaah haji yang gagal berangkat, karena kegagalan tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian materiel tetapi juga berdampak pada aspek spiritual dan psikologis jamaah. Dengan menggunakan teori *maslahah*, penelitian ini dapat menilai apakah peran UPT dalam melakukan pengawasan, mediasi, dan perlindungan telah sejalan dengan tujuan syariat (*maqashid al-syari'ah*), yakni mewujudkan kemanfaatan dan mencegah kemudharatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yaitu menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat.⁴¹ Peneliti menggunakan metode penelitian empiris dikarenakan penulis ingin meneliti mengenai sejauh mana UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam mengadvokasi terhadap kegagalan keberangkatan haji.

B. Pendekatan Penelitian

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis-sosiologis.⁴² Pendekatan ini merupakan pendekatan yang menekankan pada Penelitian yang mengkaji perilaku masyarakat yang timbul akibat berinteraksi dengan norma hukum. Interaksi tersebut merupakan bentuk reaksi masyarakat atas diterapkannya sebuah aturan. Maka dalam penelitian ini, penulis melakukan studi langsung ke lapangan guna untuk memperoleh data yang konkrit dan relevan dari pihak terkait.

Penulis menggunakan pendekatan yuridis-sosiologis dikarenakan ingin mengetahui bagaimana efektivitas peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam menghadapi jamaah haji yang gagal berangkat, dengan menindaklanjuti pengaduan dari konsumen jasa serta mengetahui

⁴¹ Efendi, Jonaedi, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* (Jakarta: Kencana, 2022), 149.

⁴² Satjipto Rahardjo, *Sosiologi Hukum* (Yogyakarta: Genta Publishing, 2010), 1.

efektivitas tugas dan fungsi UPT Perlindungan Konsumen Malang ketika ada pengaduan konsumen terkait pelanggaran oleh pelaku usaha jasa.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau titik dimana keadaan dan situasi tersebut hendak diteliti.⁴³ Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi penelitian di UPT Perlindungan Konsumen Malang yang berlokasi di Jalan Aries Munandar Nomor 24, Kelurahan Kiduldalem, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi dalam 2 macam, yaitu sumber bahan hukum primer dan sumber bahan hukum sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan berdasarkan dari responden dan narasumber. Pengumpulan data di lapangan dilakukan oleh peneliti dengan cara, misalnya wawancara atau membagikan angket atau kuesioner untuk dijawab oleh narasumber.⁴⁴ Sumber data ini merupakan data utama yang diperoleh dari informan, yang didapat melalui proses wawancara. Dalam hal ini peneliti langsung melakukan wawancara kepada pihak UPT Perlindungan Konsumen Malang.

⁴³ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D(Bandung: Alfabeta, 2017), 399.

⁴⁴ Khamim, Ragam Metode Penelitian Hukum (Kediri : Lembaga Studi Hukum Pidana, 2022), 51

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh pihak lain. Baik bentuk maupun isi data sekunder telah dibentuk dan diisi oleh peneliti terdahulu, sehingga peneliti selanjutnya tidak mempunyai pengawasan terhadap pengumpulan, pengelolaan, analisis, maupun konstruksi data.⁴⁵

Data ini mencakup dokumen-dokumen resmi dan literatur literatur yang berkaitan dengan penelitian. Adapun dalam penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan oleh peneliti berupa Buku, Jurnal atau pendapat pakar Hukum yang berkaitan dengan peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam menghadapi jamaah haji yang gagal berangkat.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan peneliti dalam memperoleh informasi secara langsung dari informan. Peneliti akan menggali informasi kepada informan dengan melakukan dialog dan pertemuan secara langsung. Informan tersebut merupakan pihak UPT Perlindungan Konsumen Malang. Adapun metode wawancara yang digunakan merupakan wawancara semi struktur. Dengan metode ini peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian menyampaikan kepada informan dengan menggali

⁴⁵ Khamim, Ragam Metode Penelitian Hukum (Kediri : Lembaga Studi Hukum Pidana, 2022), 52

lebih dalam pembahasan, hal ini dilakukan agar informasi yang diperoleh dapat mendukung atas jawaban dari rumusan masalah.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan menelusuri dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen ini dapat diperoleh dari berbagai macam bentuk yaitu tulisan, gambar ataupun karya lainnya. Pada metode ini, peneliti mengumpulkan data-data baik berupa penelitian terdahulu ataupun referensi lainnya.⁴⁶

F. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data ini dilakukan untuk menghindari adanya banyak kesalahan yang terjadi, selain itu untuk mempermudah dalam pemahaman pembahasan penelitian. Adapun tahap yang dilakukan peneliti dalam mengolah data yaitu sebagaimana berikut :

1. Pemeriksaan Data

Merupakan proses pemeriksaan data-data yang didapat Ketika melakukan wawancara dan observasi yang Dimana digunakan sebagai pembuktian kebenaran data yang dapat dipertanggungjawabkan nantinya. Serta memperbaiki data yang dirasa kurang atau ada data yang terlewatkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, tahap pemeriksaan dilakukan dengan cara mencocokkan hasil rekaman wawancara dengan catatan lapangan, memastikan tidak ada jawaban yang terlewat, serta memperjelas bagian yang kurang lengkap.

⁴⁶ Efendi, Jonaedi, Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris (Jakarta: Kencana, 2022), 149.

2. Klasifikasi

Klasifikasi merupakan pemisah atau pemilah data yang telah diperoleh dari narasumber dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.⁴⁷ Dalam penelitian ini, data yang telah diperiksa kemudian dipilah menjadi beberapa kelompok, seperti: data mengenai bentuk peran UPT dalam menerima dan menangani pengaduan, data mengenai mekanisme mediasi dan penyelesaian sengketa, data mengenai pengawasan dan pembinaan terhadap travel haji, serta data yang berkaitan dengan hambatan maupun upaya UPT Perlindungan Konsumen Malang.

3. Verifikasi

Verifikasi merupakan proses pengecekan kembali data yang telah terkumpul kemudian disesuaikan dengan data yang ada di lapangan untuk memperoleh keabsahan. Dalam penelitian ini, verifikasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Tahap ini bertujuan untuk

⁴⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 280.

memastikan bahwa analisis yang dilakukan tidak hanya berdasarkan pernyataan informan, tetapi juga selaras dengan ketentuan normatif yang berlaku.

4. Analisis

Analisis merupakan tahap mencari dan pengumpulan informasi secara runtut dan sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan serta dokumentasi.⁴⁸ Dalam penelitian ini, analisis dilakukan secara kualitatif dengan cara menghubungkan data lapangan dengan teori perlindungan konsumen, teori pelayanan publik, dan teori masalah. Peneliti menganalisis bagaimana peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam mengadvokasi jamaah haji yang gagal berangkat, kemudian menilai efektivitasnya dari perspektif hukum positif dan hukum Islam.

5. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahap akhir, peneliti mempersempit atau menjelaskan secara singkat dalam memaparkan materi dengan kalimat yang teratur, konsisten, logis, dan tidak tumpang tindih agar pembaca mudah memahami.⁴⁹ Dalam penelitian ini, kesimpulan disusun secara sistematis dengan merangkum temuan mengenai peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam menadvokasi jamaah haji yang gagal berangkat serta menilai kesesuaiannya dengan prinsip perlindungan konsumen dan masalah. Kesimpulan ditulis secara ringkas, logis, dan konsisten agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil akhir penelitian.

⁴⁸ Zainuddin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2010). Hlm. 150.

⁴⁹ Efendi, Jonaedi, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* (Jakarta: Kencana, 2022), 149.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil UPT Perlindungan Konsumen Malang

UPT Perlindungan Konsumen Malang merupakan Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. Lembaga ini dibentuk sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen serta menciptakan iklim perdagangan yang tertib, adil, dan bertanggung jawab. Keberadaan UPT Perlindungan Konsumen Malang memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa barang dan jasa yang beredar di masyarakat memenuhi aspek keamanan, keselamatan, kesehatan, dan kelestarian lingkungan.⁵⁰

Secara tujuan, UPT Perlindungan Konsumen Malang berorientasi pada upaya melindungi konsumen dari dampak negatif penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, UPT ini juga bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat sebagai konsumen agar memahami dan mampu memperjuangkan hak serta kewajibannya dalam kegiatan konsumsi. Di sisi lain, UPT Perlindungan Konsumen Malang berperan mendorong pelaku usaha agar menjalankan kegiatan usahanya secara jujur, tangguh, dan

⁵⁰ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur, Profil UPT Perlindungan Konsumen Malang, 2020.

bertanggung jawab, sekaligus melindungi industri dalam negeri serta memperkuat iklim usaha yang sehat dan berdaya saing.⁵¹

Dalam melaksanakan tujuan tersebut, UPT Perlindungan Konsumen Malang menjalankan berbagai tugas pokok. Tugas utama meliputi pengawasan terhadap barang beredar, jasa, dan tertib niaga di pasar maupun tempat penyimpanan, serta menindaklanjuti hasil pengawasan perlindungan konsumen. Selain itu, UPT ini juga melaksanakan kegiatan pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha melalui pembinaan, pelatihan, dan pengembangan kapasitas. Seluruh kegiatan tersebut didukung oleh pelayanan ketatausahaan yang terkoordinasi guna menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi UPT.

Struktur organisasi UPT Perlindungan Konsumen Malang disusun untuk mendukung efektivitas pelaksanaan tugas. Pimpinan UPT bertanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan kegiatan perlindungan konsumen. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala UPT dibantu oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang mengelola administrasi dan dukungan kelembagaan, Kepala Seksi Pengawasan Barang Beredar, Jasa, dan Tertib Niaga yang berfokus pada pengawasan kepatuhan pelaku usaha, serta Kepala Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha yang bertugas meningkatkan kapasitas dan kesadaran para pihak terkait.⁵²

⁵¹ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur, Profil UPT Perlindungan Konsumen Malang, 2020.

⁵² Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur, Profil UPT Perlindungan Konsumen Malang, 2020.

Berdasarkan pasal 48 Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018,⁵³ wilayah kerja UPT Perlindungan Konsumen Malang meliputi delapan daerah, yaitu Kabupaten Malang, Kota Malang, Kota Batu, Kabupaten Pasuruan, Kota Pasuruan, Kabupaten Blitar, Kota Blitar, dan Kabupaten Tulungagung. Cakupan wilayah kerja yang luas ini menunjukkan besarnya tanggung jawab UPT dalam memberikan perlindungan konsumen secara merata di wilayah Malang Raya dan sekitarnya.

Seksi Pengawasan Barang Beredar, Jasa, dan Tertib Niaga memiliki peran sentral dalam memastikan kepatuhan pelaku usaha terhadap ketentuan hukum perdagangan. Seksi ini bertugas menyusun perencanaan pengawasan, melaksanakan pengawasan di lapangan, menindaklanjuti hasil pengawasan, serta melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan. Dasar hukum pelaksanaan pengawasan kegiatan perdagangan mengacu pada bab V pasal 13 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36 Tahun 2018⁵⁴ tentang Pengawasan Kegiatan Perdagangan dan pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa.⁵⁵

⁵³ Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

⁵⁴ Pasal 13 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36 Tahun 2018 tentang pengawasan kegiatan perdagangan

⁵⁵ Pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa.

Pengawasan yang dilakukan mencakup berbagai parameter, antara lain pemenuhan standar produk, pencantuman label berbahasa Indonesia, kelengkapan petunjuk penggunaan, layanan purna jual, jaminan atau garansi, cara penjualan, pengiklanan, klausula baku, perizinan usaha, distribusi barang, hingga pengawasan perdagangan melalui sistem elektronik. Selain itu, UPT juga mengawasi pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI), persyaratan teknis, serta aspek keamanan, keselamatan, kesehatan, dan lingkungan hidup pada produk dalam negeri maupun impor.⁵⁶

Sementara itu, Seksi Pemberdayaan Konsumen dan Pelaku Usaha berfokus pada peningkatan kesadaran dan kapasitas konsumen serta pelaku usaha. Kegiatan pemberdayaan dilakukan melalui edukasi konsumen, seperti program Konsumen Cerdas, pembinaan perlindungan konsumen kepada pelaku usaha, pembinaan sumber daya manusia Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), serta pembinaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Seksi ini juga memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Malang.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan bagian penting dalam sistem perlindungan konsumen. BPSK berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan umum sebagaimana diatur dalam pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁵⁶ Pasal 2 Peraturan menteri perdagangan Nomor 69 tahun 2018

tentang Perlindungan Konsumen⁵⁷. Proses pengaduan di BPSK dimulai dari pengisian formulir pengaduan dan penyerahan bukti sengketa, dilanjutkan dengan pemanggilan para pihak untuk persidangan, hingga diterbitkannya putusan yang salinannya diberikan kepada para pihak maksimal empat hari kerja setelah persidangan. Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, konsumen, dan produsen yang diberi mandat oleh Menteri.

Sebagai bentuk implementasi tugas dan fungsi, UPT Perlindungan Konsumen Malang secara aktif melaksanakan berbagai kegiatan pengawasan dan pemberdayaan. Kegiatan tersebut antara lain pengawasan barang seperti besi, kartu garansi, dan bahan pokok penting di pasar tradisional, sosialisasi perlindungan konsumen di berbagai daerah, konsultasi perlindungan konsumen di pusat perbelanjaan, edukasi Konsumen Cerdas di perguruan tinggi, hingga penyelenggaraan persidangan BPSK terkait sengketa konsumen dengan pelaku usaha di bidang keuangan dan properti.

Selain itu, UPT Perlindungan Konsumen Malang juga terlibat dalam kegiatan inovatif seperti Pasar Murah Online (PAMOR) yang bertujuan membantu masyarakat memperoleh kebutuhan pokok dengan harga terjangkau, serta pameran contoh barang ber-SNI dan klinik Konsumen Cerdas dalam rangka peringatan hari besar daerah. Seluruh rangkaian kegiatan tersebut menunjukkan komitmen UPT Perlindungan Konsumen

⁵⁷ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Malang dalam memberikan perlindungan hukum, meningkatkan kesadaran konsumen, dan mewujudkan perdagangan yang adil dan berkelanjutan.

B. Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang Dalam Mengadvokasi Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif Hukum Positif

Sebagai bagian dari rangkaian analisis hasil penelitian lapangan, pembahasan pada bagian ini difokuskan untuk menguraikan secara lebih mendalam dan komprehensif mengenai peran, hambatan, serta upaya yang dihadapi oleh UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam mengadvokasi jamaah haji yang gagal berangkat.

Berdasarkan hasil penelitian, peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dapat diidentifikasi dalam tiga bentuk utama, yaitu menerima dan memproses pengaduan konsumen, memfasilitasi mediasi antara jamaah dan biro perjalanan haji, serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha. Peran tersebut dijalankan dalam kerangka kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menempatkan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen.⁵⁸

Dalam praktiknya, ketika jamaah haji gagal berangkat dan melaporkan kerugian yang dialami, UPT menerima pengaduan tersebut sebagai bentuk pelayanan publik. UPT kemudian melakukan klarifikasi

⁵⁸ David, Wawancara (Malang, 17 Desember 2025)

terhadap dokumen perjanjian, bukti pembayaran, serta kronologi kejadian. Langkah ini menunjukkan bahwa UPT berfungsi sebagai pintu awal perlindungan hukum bagi konsumen⁵⁹. Dalam perspektif hukum perdata, kegagalan pemberangkatan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1239 KUHPerdata⁶⁰ karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban sebagaimana diperjanjikan. Dengan demikian, secara normatif UPT berperan menghubungkan konsumen dengan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia dalam sistem hukum nasional.

Peran pertama yang dijalankan oleh UPT adalah menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari jamaah haji yang merasa dirugikan. Dalam praktiknya, jamaah yang gagal berangkat melaporkan permasalahan terkait ketidakjelasan jadwal, pembatalan sepihak, atau tidak dikembalikannya dana. UPT kemudian melakukan verifikasi dokumen, klarifikasi kepada pelapor, serta memanggil pihak biro perjalanan untuk dimintai keterangan.⁶¹ berdasarkan teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon⁶², Fungsi ini merupakan bentuk perlindungan hukum represif karena dilakukan setelah terjadinya kerugian. tindakan UPT tersebut termasuk mekanisme penyelesaian sengketa setelah hak konsumen dilanggar. Secara normatif,

⁵⁹ Rizka Syarifa, “MENYELISIK ISU PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA KLAUSULA EKSONERASI DI SEKTOR JASA KEUANGAN DAN RETAIL DENGAN PENDEKATAN MIXED METHODS”, jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen, Vol. 15, No.2, 2022, hlm. 179. <https://doi.org/10.24156/jikk.2022.15.2.178>

⁶⁰ Pasal 1239 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

⁶¹ David, Wawancara (Malang, 17 Desember 2025)

⁶² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), 2–5.

langkah ini telah sesuai dengan Pasal 45 UUPK yang membuka ruang penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Peran kedua adalah sebagai fasilitator mediasi antara jamaah dan biro perjalanan haji.⁶³ Dalam proses ini, UPT berfungsi sebagai pihak netral yang mempertemukan kedua belah pihak untuk mencari solusi yang disepakati bersama, baik berupa pengembalian dana, penjadwalan ulang keberangkatan, maupun bentuk kompensasi lainnya. Peran mediasi ini bertujuan menciptakan keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan teori perlindungan konsumen, keseimbangan tersebut sangat penting karena dalam hubungan jasa perjalanan haji, jamaah berada pada posisi yang lebih lemah dibanding pelaku usaha yang menguasai informasi dan mekanisme administratif. Namun demikian, keterbatasan kewenangan UPT yang tidak memiliki kekuatan eksekutorial menunjukkan bahwa keseimbangan yang tercipta masih bersifat fasilitatif dan bergantung pada itikad baik pelaku usaha.

Peran ketiga adalah melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha jasa perjalanan haji. Pengawasan ini mencakup pemeriksaan legalitas usaha, kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta kepatuhan terhadap kewajiban perlindungan konsumen⁶⁴. Dalam konteks hukum positif, kewajiban penyelenggara haji diatur pula dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan

⁶³ David, Wawancara (Malang, 17 Desember 2025)

⁶⁴ David, Wawancara (Malang, 17 Desember 2025)

Umrah yang mewajibkan penyelenggara memiliki izin resmi, memenuhi standar pelayanan, serta bertanggung jawab atas kerugian jamaah apabila terjadi pelanggaran. Selain itu, kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta memberikan kompensasi atas kerugian konsumen juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 7 dan Pasal 19.⁶⁵

Adapun peran pembinaan yang dilakukan UPT tidak hanya bersifat represif setelah terjadi pelanggaran, tetapi juga bersifat edukatif dan preventif. Pembinaan tersebut diwujudkan melalui kegiatan sosialisasi regulasi perlindungan konsumen kepada pelaku usaha jasa perjalanan haji, pemberian pemahaman mengenai kewajiban hukum dalam penyelenggaraan layanan, serta pengarahan agar biro perjalanan mematuhi standar perizinan dan transparansi informasi kepada calon jamaah⁶⁶. Selain itu, UPT dapat memberikan teguran administratif dan rekomendasi perbaikan apabila ditemukan indikasi pelanggaran administratif sebelum menimbulkan kerugian yang lebih besar. Dalam kerangka Pasal 29 dan Pasal 30 UUPK⁶⁷, pemerintah memiliki tanggung jawab melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen, sehingga fungsi pembinaan UPT merupakan perpanjangan

⁶⁵ Pasal 7 dan 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁶ David, Wawancara (Malang, 17 Desember 2025)

⁶⁷ Pasal 29 dan 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

tangan negara dalam memastikan pelaku usaha menjalankan kewajibannya secara patuh dan profesional.⁶⁸

Berdasarkan teori perlindungan hukum, fungsi pembinaan dan pengawasan ini merupakan bentuk perlindungan hukum preventif karena bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran sebelum menimbulkan kerugian bagi jamaah. Melalui pembinaan, negara berupaya membangun kesadaran hukum pelaku usaha agar tidak melakukan praktik yang merugikan konsumen. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi preventif ini belum sepenuhnya optimal karena pengawasan masih cenderung bersifat reaktif, yakni dilakukan setelah adanya laporan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara normatif dasar hukum pembinaan dan pengawasan telah tersedia, tetapi implementasinya masih memerlukan penguatan agar perlindungan konsumen dalam sektor jasa perjalanan haji dapat berjalan lebih efektif dan berorientasi pada pencegahan.

Peran berikutnya adalah koordinasi lintas lembaga, terutama dengan instansi yang memiliki kewenangan lebih lanjut seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Kementerian Agama. Koordinasi ini menjadi krusial karena secara kelembagaan UPT Perlindungan Konsumen tidak memiliki kewenangan adjudikatif maupun eksekutorial untuk menjatuhkan sanksi administratif berat, membekukan izin usaha, ataupun

⁶⁸ Sahdani Ritonga dan Ida Nadirah, "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi oleh Travel Umrah atas Jamaah Haji di Indonesia," *Jurnal IUS QUIA IUSTUM*, Vol. 29, No. 3 (2022), hlm. 463–482

memproses unsur pidana.⁶⁹ Dalam praktiknya, apabila mediasi yang difasilitasi UPT tidak mencapai kesepakatan, maka sengketa dapat diarahkan ke BPSK yang berdasarkan dalam pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki kewenangan untuk memeriksa dan memutus sengketa konsumen melalui mekanisme arbitrase, mediasi, atau konsiliasi. Sementara itu, apabila permasalahan berkaitan dengan pelanggaran perizinan dan standar operasional penyelenggaraan ibadah haji, maka koordinasi dilakukan dengan Kementerian Agama sebagai instansi yang berwenang melakukan pembinaan, pengawasan, serta pemberian sanksi administratif kepada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Meskipun secara normatif peran dan kewenangan UPT Perlindungan Konsumen telah diatur dengan jelas, dalam praktiknya UPT Perlindungan Konsumen Malang menghadapi sejumlah hambatan. Salah satu hambatan utama adalah luasnya wilayah kerja yang mencakup delapan kabupaten/kota. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan jangkauan pelayanan dan efektivitas pengawasan. Hambatan ini secara tidak langsung berkaitan dengan prinsip efektivitas pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan

⁶⁹ David, Wawancara (Malang, 17 Desember 2025)

pelayanan publik harus berlandaskan pada asas kepentingan umum serta kepastian hukum, yang mengharuskan setiap penyelenggara pelayanan publik memberikan layanan yang menjamin terpenuhinya hak masyarakat secara merata. Selain itu, Pasal 4 huruf f juga menekankan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yang mensyaratkan agar pelayanan publik dapat diakses secara cepat dan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan geografis maupun administratif.

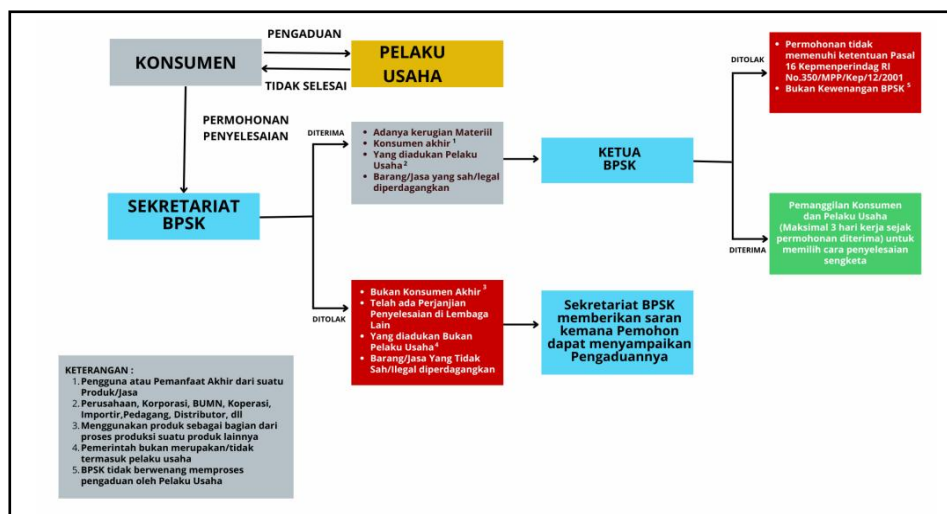
Selain itu, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan kewenangan UPT Perlindungan Konsumen juga menjadi hambatan dalam optimalisasi perlindungan konsumen jasa. Padahal, Pasal 4 huruf f UUPK menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen. Rendahnya literasi hukum masyarakat dapat menyebabkan konsumen tidak memanfaatkan mekanisme pengaduan yang tersedia, termasuk dalam kasus jamaah haji yang gagal berangkat.

Sebagai upaya untuk mengatasi berbagai hambatan dalam pelayanan, khususnya keterbatasan jangkauan wilayah dan akses masyarakat, UPT Perlindungan Konsumen Malang menyediakan mekanisme pengaduan secara daring melalui website resmi yaitu <https://disperindag.jatimprov.go.id/>; . Melalui layanan ini, masyarakat tidak lagi diwajibkan datang langsung ke kantor UPT untuk menyampaikan keluhan atau laporan, melainkan dapat mengajukan pengaduan dari mana saja dan kapan saja selama memiliki akses internet. Keberadaan layanan

pengaduan online ini memberikan kemudahan bagi konsumen, terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah yang jauh dari kantor UPT Perlindungan Konsumen atau memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas.

Penyediaan mekanisme pengaduan daring tersebut merupakan bentuk penyesuaian UPT Perlindungan Konsumen Malang terhadap perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang di tengah masyarakat. Langkah ini menunjukkan adanya upaya untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih praktis, efisien, dan tidak berbelit-belit. Selain itu, layanan pengaduan online juga mencerminkan penerapan asas kemudahan akses dalam pelayanan publik, di mana setiap warga negara diberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan pengaduan tanpa terhambat oleh faktor jarak maupun prosedur administratif yang rumit.

Dengan demikian, peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam mengadvokasi jamaah haji yang gagal berangkat menunjukkan adanya implementasi kewajiban instansi perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Hal ini sejalan dengan Pasal 4 dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi atas kerugian yang dialami. Namun untuk dalam peran pengawasan dan juga pembinaan UPT Perlindungan Konsumen Malang kurang optimal dikarenakan UPT bergerak setelah adanya pelaporan dari masyarakat.



Gambar. 2⁷⁰

Tabel Peran UPT Prlindungan Konsumen Malang Perspektif Hukum Positif

No.	Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang	Perspektif Hukum Positif
1.	Penerimaan dan penanganan pengaduan jamaah haji yang gagal berangkat	Peran ini sejalan dengan Pasal 4 huruf d dan e serta Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin hak konsumen untuk didengar keluhannya serta memperoleh penyelesaian sengketa secara patut. UPT bertindak sebagai pintu awal akses keadilan bagi jamaah haji sebagai konsumen jasa.
2.	Pemberian informasi dan edukasi kepada jamaah terkait hak-hak konsumen	Sesuai dengan Pasal 4 huruf c UUPK yang menegaskan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Kegiatan edukasi yang dilakukan UPT merupakan bentuk perlindungan konsumen yang bersifat preventif agar jamaah tidak kembali dirugikan oleh pelaku usaha.

⁷⁰ <https://sipedulipkjember.indagjatim.com/profil-sipeduli/>

3.	Pengawasan administratif terhadap biro perjalanan haji (legalitas izin PIHK dan kepatuhan standar layanan)	Berdasarkan Pasal 29 dan Pasal 30 UUPK, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha. Pengawasan UPT juga diperkuat oleh UU No. 8 Tahun 2019 yang mewajibkan PIHK memiliki izin resmi, memenuhi standar pelayanan minimal, serta tunduk pada pengawasan pemerintah guna mencegah praktik penyelenggaraan haji yang merugikan jamaah.
4.	Fasilitasi mediasi antara jamaah dan biro perjalanan haji	Peran mediasi oleh UPT mencerminkan mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi sebagaimana diatur dalam Pasal 47 UUPK. Mediasi bertujuan mencapai kesepakatan yang adil dan efisien tanpa harus menempuh jalur pengadilan.
5.	Koordinasi dengan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen	Sesuai dengan Pasal 49 UUPK yang mengatur kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). UPT berfungsi sebagai penghubung antara konsumen dan BPSK untuk memastikan sengketa ditangani oleh lembaga yang berwenang.
6.	Pembinaan terhadap pelaku usaha jasa perjalanan haji	Merujuk pada Pasal 29 UUPK yang menegaskan peran pemerintah dalam pembinaan pelaku usaha agar menjalankan kegiatan usahanya secara bertanggung jawab dan tidak merugikan konsumen. Pembinaan ini bertujuan mencegah terulangnya kasus gagal berangkat.

C. Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang Dalam Penanganan Jamaah Haji Yang Gagal Berangkat Perspektif Masalah

Dalam perspektif *maqasid al-syari'ah*, suatu tindakan kelembagaan dinilai bukan hanya dari legalitas administratifnya, tetapi dari sejauh mana tindakan tersebut merealisasikan masalah dan menolak mafsadah. Menurut Imam al-Ghazali dalam *al-Mustashfa*, masalah adalah segala sesuatu yang mengandung pemeliharaan terhadap lima tujuan pokok syariat (al-ḍarūriyyāt al-khams), yaitu agama (ḥifẓ al-dīn), jiwa, akal, keturunan, dan harta (ḥifẓ al-māl). Dalam konteks jamaah haji yang gagal berangkat, kerugian yang terjadi secara langsung menyentuh dua unsur daruriyyah sekaligus: hilangnya harta jamaah dan terhambatnya pelaksanaan ibadah sebagai kewajiban agama.⁷¹

kegagalan keberangkatan haji bukan sekadar persoalan kontraktual antara jamaah dan biro perjalanan, tetapi merupakan *mafsadah* yang bersifat sistemik. Ketika dana jamaah tertahan atau tidak kembali, maka terjadi pelanggaran terhadap *ḥifẓ al-māl*. Ketika kesempatan berhaji tertunda atau hilang, maka terjadi gangguan terhadap *ḥifẓ al-dīn*. Dalam teori *maqasid*, mafsadah pada level *daruriyyah* harus segera dihilangkan karena jika dibiarkan akan merusak tatanan sosial dan keagamaan. Di sinilah advokasi

⁷¹ Abu Hamid al-Ghazali, *al-Mustashfa min 'Ilm al-Ushul*, Juz I (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1993), hlm. 286–290.

UPT memperoleh legitimasi maqasid: ia berfungsi sebagai instrumen *raf' al-mafsadah* (penghilangan kerusakan).⁷²

Konsep *mashlahah* menegaskan bahwa kemudharatan semacam ini tidak boleh dibiarkan, karena bertentangan dengan tujuan syariat, khususnya dalam menjaga harta (*hifz al-mal*) dan menjaga jiwa serta ketenangan batin (*hifz al-nafs*).⁷³ Kegagalan keberangkatan haji tidak hanya menyebabkan hilangnya dana jamaah, tetapi juga menghalangi pelaksanaan ibadah haji yang merupakan rukun Islam. Dengan demikian, praktik tersebut jelas bertentangan dengan *mashlahah* dan justru menghadirkan *mafsadah* bagi jamaah dan masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan UPT Perlindungan Konsumen Malang dapat dipandang sebagai *wasilah* atau sarana untuk mengembalikan *mashlahah* yang hilang akibat tindakan pelaku usaha jasa. Peran UPT dalam menerima pengaduan, memfasilitasi klarifikasi, melakukan mediasi, serta mendorong pertanggungjawaban pelaku usaha merupakan bentuk *al-mashlahah al-mursalah*, yakni kemaslahatan yang tidak ditetapkan secara eksplisit dalam nash, tetapi didukung oleh tujuan umum syariat untuk menegakkan keadilan dan mencegah kezaliman. Selama tindakan tersebut tidak bertentangan dengan nash dan sejalan dengan tujuan syara', maka keberadaannya sah dan dibenarkan secara hukum Islam.

⁷²Mustafa, "Maqasid Al-Syar'i Li Al-Maslahah", Al-Adl, Vol. 1, No. 1, 2008, <https://doi.org/10.31332/aladl.v1i1.754>

⁷³ Muhammad Habibi, "Tinjauan Maqashid Al-Syariah Terhadap Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Jurnal Hukum Ekonomi Islam, Vol. 4, No. 2, 2020. Hlm. 150 <https://doi.org/10.55577/jhei.v4i2.40>

Adapun Masalah sebagai substansi maqasid al-shari'ah dapat dibagi menjadi tiga tingkatan berikut:⁷⁴

- a. Daruriyat, yaitu masalah yang bersifat primer, yang jika ditinggalkan akan menyebabkan kerusakan bagi kehidupan manusia.
- b. Hajiyyat, yaitu masalah yang bersifat sekunder, yang jika ditinggalkan manusia akan mengalami kesulitan pada hidupnya dengan arti tidak sampai menimbulkan kerusakan.
- c. Tahsiniyat, yaitu masalah yang bersifat tersier, yang jika ditinggalkan tidak akan menimbulkan kerusakan atau kesulitan pada hidup manusia, namun akan keluar dari tuntutan menjadi manusia yang bermartabat.

Sebagaimana ditegaskan oleh Imam al-Syatibi dalam *al-Muwafaqat*, masalah tidak hanya diukur dari manfaat individual, tetapi dari dampaknya terhadap keteraturan sosial (*nizam al-ummah*).⁷⁵ Ketika jamaah haji gagal berangkat secara kolektif akibat kelalaian biro, maka dampaknya meluas pada hilangnya kepercayaan publik dan potensi keresahan sosial. Dengan demikian, advokasi UPT dalam memediasi, menekan pengembalian dana, dan memastikan pertanggungjawaban pelaku usaha adalah bentuk perlindungan terhadap kemaslahatan kolektif (masalah 'ammah), bukan

⁷⁴ Abd al-Wahhab Khallaf, 'Ilm Usul al-Fiqh, terj. Faiz el Muttaqin (Jakarta: Pustaka Amani, 2003), 302- 303.

⁷⁵ Abu Ishaq al-Syatibi, *al-Muwafaqat fi Ushul al-Shari'ah*, Juz II (Beirut: Dar al-Ma'rifah, t.t.), hlm. 20–25.

sekadar kepentingan privat. Dalam teori masalah, tindakan advokasi tersebut dapat dikategorikan sebagai realisasi masalah daruriyyah, karena menyangkut penjagaan unsur fundamental kehidupan beragama dan ekonomi. Namun, jika dianalisis lebih dalam, advokasi yang bersifat reaktif (menunggu pengaduan) masih berada pada level tahsiniyyah atau pelengkap dalam dimensi kelembagaan, karena ia belum sepenuhnya mencegah mafsadah sebelum terjadi. Al-Syatibi menekankan bahwa maqasid bertujuan menjaga maslahat sebelum kerusakan meluas. Artinya, idealnya advokasi tidak hanya bersifat kuratif, tetapi juga preventif

Perspektif ini sejalan dengan pemikiran Izzuddin Ibn Abd al-Salam dalam *Qawā'id al-Ahkām fī Masālih al-Anām*,⁷⁶ yang menegaskan bahwa seluruh kebijakan dan tindakan publik harus diukur berdasarkan kadar kemaslahatan (*maslahah*) dan tingkat kemudharatan (*mafsadah*) yang ditimbulkannya. Ibn Abd al-Salam menjelaskan bahwa syariat pada hakikatnya bertujuan untuk merealisasikan kemanfaatan yang paling besar dan mencegah kerusakan yang paling berat, sehingga setiap keputusan otoritas publik harus mempertimbangkan apakah manfaatnya bersifat menyeluruh (*kullī*) atau hanya terbatas (*juz'ī*). Dalam konteks advokasi jamaah haji yang gagal berangkat, apabila UPT hanya berfokus pada pemulihan sebagian dana jamaah tanpa melakukan evaluasi sistemik terhadap biro perjalanan yang bermasalah, maka tindakan tersebut memang mengandung masalah, tetapi masalahnya bersifat parsial dan temporer. Ia menyelesaikan akibat, tetapi belum menyentuh sebab terjadinya

⁷⁶ Izzuddin Ibn Abd al-Salam, *Qawā'id al-Ahkām fī Maṣāliḥ al-Anām*, Juz I (Kairo: Maktabah al-Kulliyat al-Azhariyyah, 1991), hlm. 5–12.

mafsadah. Sebaliknya, apabila advokasi diperluas menjadi pengawasan aktif terhadap legalitas dan kinerja biro perjalanan, disertai edukasi preventif kepada masyarakat mengenai prosedur keberangkatan haji yang aman dan sesuai regulasi, maka kemaslahatan yang dihasilkan menjadi lebih komprehensif.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran UPT Perlindungan Konsumen Malang memiliki legitimasi yang kuat dalam perspektif hukum Islam khususnya dalam *maslahah*. Keberadaan dan fungsinya tidak hanya sah menurut hukum positif, tetapi juga selaras dengan tujuan *maqasid al-syari'ah*, khususnya dalam menjaga harta, jiwa, dan keadilan sosial. Dengan demikian, UPT Perlindungan Konsumen Malang dapat dipandang sebagai instrumen negara yang berperan penting dalam menegakkan nilai-nilai keadilan, mencegah kezaliman, dan mewujudkan kemaslahatan bagi jamaah haji sebagai konsumen jasa.

Tabel Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang Perspektif Masalah

No.	Peran UPT Perlindungan Konsumen Malang	Perspektif Masalah (Hukum Islam)
1.	Menerima dan memproses pengaduan jamaah haji gagal berangkat	Penanganan pengaduan bertujuan melindungi <i>ḥifẓ al-nafs</i> (keselamatan jiwa) dan <i>ḥifẓ al-māl</i> (perlindungan harta) jamaah haji.
2.	Pengawasan terhadap biro perjalanan haji (legalitas dan standar pelayanan)	Pengawasan merupakan manifestasi konsep <i>ḥisbah</i> , yaitu kewenangan negara untuk mengawasi aktivitas muamalah agar berjalan adil dan tidak mengandung unsur <i>gharar</i> , <i>tadlīs</i> (penipuan), atau kezaliman. Hal ini bertujuan mewujudkan kemaslahatan umum
3.	Pembinaan terhadap pelaku usaha jasa perjalanan haji	Dalam perspektif masalah, pembinaan merupakan upaya preventif untuk memperbaiki perilaku pelaku usaha agar sesuai dengan prinsip keadilan (<i>‘adl</i>) dan tanggung jawab (<i>mas’ūliyyah</i>). Pembinaan bertujuan menjaga keberlangsungan ibadah haji sebagai ibadah yang suci dan bermartabat.
4.	Perlindungan hak jamaah haji sebagai konsumen jasa	Perlindungan jamaah merupakan implementasi tujuan utama syariat (<i>maqāṣid al-syarī‘ah</i>), khususnya menjaga agama (<i>ḥifẓ al-dīn</i>) agar ibadah haji dapat terlaksana dengan sempurna, serta menjaga harta (<i>ḥifẓ al-māl</i>) dari praktik muamalah yang merugikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam mengadvokasi jamaah haji yang gagal berangkat dalam perspektif hukum positif telah dijalankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. UPT berperan dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan jamaah, melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha jasa perjalanan haji, memberikan edukasi dan pembinaan, serta memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui koordinasi dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun demikian, pelaksanaan peran tersebut masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kewenangan dalam penindakan langsung terhadap pelaku usaha serta rendahnya tingkat literasi dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan mekanisme pengaduan yang tersedia

2. Dalam perspektif masalah, peran UPT Perlindungan Konsumen Malang mencerminkan upaya mewujudkan kemaslahatan dan mencegah kemudharatan bagi jamaah haji sebagai konsumen jasa. Perlindungan terhadap jamaah yang gagal berangkat sejalan dengan prinsip menjaga harta (hifz al-māl) dan menjaga agama (hifz al-dīn) dalam kerangka maqāṣid al-syarī'ah. Tindakan advokasi, mediasi, serta pengawasan yang dilakukan UPT merupakan bentuk implementasi nilai keadilan dan tanggung jawab dalam akad muamalah. Dengan demikian, keberadaan UPT tidak hanya relevan secara normatif dalam hukum positif, tetapi juga memiliki legitimasi moral dan teologis dalam hukum Islam karena bertujuan mencegah kerugian (dar' al-mafāsid) dan mewujudkan kemanfaatan (jalb al-maṣālih) bagi masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai peran UPT Perlindungan Konsumen Malang, penulis menyarankan :

1. Berdasarkan kesimpulan pertama, disarankan agar UPT Perlindungan Konsumen Malang memperkuat fungsi pengawasan dan advokasi melalui peningkatan koordinasi lintas instansi, khususnya dengan Kementerian Agama dan aparat penegak hukum, serta mengoptimalkan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa jasa perjalanan haji. Selain itu, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan prosedur pengaduan agar mekanisme perlindungan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh jamaah haji sebagai konsumen jasa.

2. Berdasarkan kesimpulan kedua, disarankan agar prinsip masalah tidak hanya menjadi landasan teoritis, tetapi juga dijadikan pedoman operasional dalam setiap kebijakan dan tindakan pengawasan terhadap biro perjalanan haji. UPT Perlindungan Konsumen perlu mengedepankan pendekatan preventif dengan menanamkan nilai kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab dalam praktik usaha jasa perjalanan haji. Dengan demikian, perlindungan terhadap jamaah tidak hanya bersifat represif setelah terjadi kerugian, tetapi juga preventif guna mencegah timbulnya kemudharatan yang lebih besar di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Panjaitan, Hulman. *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*. Jakarta : Jala Permata Aksara. 2021.
- Meliala, Andrianus. *Praktek Bisnis Curang*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan. 1993.
- Efendi, Jonaedi. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Jakarta: Kencana. 2022
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&*. Bandung: Alfabeta. 2017
- Khamim, *Ragam Metode Penelitian Hukum*. Kediri : Lembaga Studi Hukum Pidana. 2022
- Syarifuddin, Amir. *Usul Fikih, 2*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999.
- Khallaf, Abd al-Wahhab '*Ilm Usul al-Fiqh, terj. Faiz el Muttaqin* Jakarta: Pustaka Amani. 2003
- Syatibi, Abu Ishaq. "*Al-Muwafaqat fi Ushul asy-Syari'ah*". Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, (2003).
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. *Profil UPT Perlindungan Konsumen Malang*, 2020.
- Azis, Abdul Dahlan et al. *Ensiklopedi Hukum Islam*. Cet III; Jakarta : Ichtiar Baru Van Hoeve, 1999.
- Dwiyanto, Agus, *Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006).

- Rahardjo, Satjipto, Sosiologi Hukum (Yogyakarta: Genta Publishing, 2010).
- Moleong, Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018).
- Ali, Zainuddin. Metodologi Penelitian Hukum (Jakarta: Sinar Grafika, 2010).
- Hadjon, Philipus M. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- al-Ghazali, Abu Hamid. al-Mustashfa min ‘Ilm al-Ushul, Juz I (Beirut: Dar al-Kutub al-‘Ilmiyyah, 1993).
- Ibn Abd al-Salam, Izzuddin. Qawā‘id al-Aḥkām fī Maṣāliḥ al-Anām, Juz I (Kairo: Maktabah al-Kulliyyat al-Azhariyyah, 1991).

JURNAL

- Alfin, R. M., & Latumahina, R. E, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah.*” SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum, 3(2), 2024, 152–157. <https://doi.org/10.55681/seikat.v3i2.1270>
- Winda Yulia P. “*PERLINDUNGAN HUKUN BAGI JAMAAH HAJI DAN UMRAH TERHADAP PELAYANAN AGEN TRAVEL DI INDONESIA*”. Journal Juctice, 2021, Vol. 3, No. 1, hlm. 41.
- Panggabean, H. D., & Badriyah, S. M. “*Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Biro Travel*”, *AL-MANHAIJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial*

Islam, 2023, 5(1), 714–720.

<https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2544>

Wulandari, Suci, Salman Dafa, Rifqi Thariq. *“Ibadah Haji dan Umrah Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia”*. Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam, Vol. 3, No. 2, (2023), hlm. 172-179.

Edi, Susanto Danang. *“Peran Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (Ylpk) Jatim Di Surabaya Dalam Mendampingi Konsumen Pada Sengketa Travel Haji Dan Umrah Prespektif Fiqih Muamalah”*. Jurnal Studi Hukum Islam, Vol. 7, No. 1, (2018). Hlm. 22.

<https://doi.org/10.30651/mqsd.v7i1.3328>

Dzakiroh Aprilia, Mutiara dan Supriyono. *“Implementasi LSTM dalam Prediksi Keberangkatan Haji di Kementerian Agama Kota Malang”*. Journal of Computer Science and Applied Informatics Vol. 7, No. 1, (2025). hlm. 59. <https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v7i1.675>

Inesya, Viera P, Hana Pertiwi,. *“Tanggung Jawab Afi Tour Travel Haji dan Umrah pada Penundaan Keberangkatan Jamaah dalam Persepektif Hukum Ekonomi Syariah”*, Journal of Sharia and Legal Science, Vol. 3, No. 2, (2025). Hlm. 129. <https://doi.org/10.61994/jsls.v3i2.1204>

Muthmainnah dan Rizky Saputra. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pegawai terhadap Kepuasan Layanan Keberangkatan Jamaah Haji Tahun 2024 pada Kantor UPT Asrama Haji Medan”*, Jurnal

Manajemen Ekonomi dan Bisnis (JMEB) Volume 04. No. 01. (2025).

Hlm. 41

Sulastri, Novita L, Baiq Nur A. *“Perlindungan Hukum Calon Jemaah Haji dan Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah”*, Jurnal Risalah Kenotariatan, Volume 5, No. 2. (2024). Hlm. 322. DOI : <https://doi.org/10.29303/risalahkenotariatan.v5i2.252>

Rizaldi M A, Elsina Rosalinda L. *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah”*, SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum, Vol. 3 No. 2, (2024). Hlm. 152. <https://doi.org/10.55681/seikat.v3i2.1270>

Nurwakhidah, Ana. *“Efektivitas Penyaluran Dana Talangan Haji Untuk Proses Percepatan Keberangkatan Haji”*, Jurnal Pengabdian dan Pembangunan Lokal Vol. 1 No. 33, (2024). Hlm. 34. DOI: <https://doi.org/10.62951/masyarakatmandiri.v1i3.246>

Rahman, Abd A, M Fadly F R, M Akbar Fhad S. *“Kajian Yuridis Tindak Pidana Penipuan Pemberangkatan Haji dan Umrah”*, Julia, Vol. 10, No. 3, (2023). Hlm 209.

Widiayunita, Miranti. *“Pertanggungjawaban Hukum Biro Penyelenggara Perjalanan Haji Khusus Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Khusus”*, INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Vol. 3 No. 5, (2023). <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kesuma, Rozzi Dinata, Sujacka Retno, Novia Hasdyna, T. Irfan Fajri, dan Mutasar. “*Sosialisasi Manajemen Sistem Notifikasi Keberangkatan Jamaah Haji dan Umrah Secara Online di Kantor Kemenag Lhokseumawe*”, Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN) Vol. 4 No. 4 Tahun (2023).

Ritonga, Sahdani, Ida Nadirah. “*PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI OLEH TRAVEL UMROH ATAS JAMAAH HAJI FURODA/UMROH DI INDONESIA*”, Jurnal MORALITA Vol. 3 No. 2, (2022). Hlm. 62.

Pinayungan, Sutan Siregar. “*Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen,*” Journal of Law, Administration, and Social Science 4, no. 2 (2024): 228–33, <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619>.

Siregar. “*Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*”; Edy Purwito. “*Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya,*” Jurnal Magister Ilmu Hukum 13, no. 1 (2023): 109–29, <https://doi.org/10.56943/dekrit.v13n1.152>.

Amba, Natalia, Saul Ronald J S, Olivia L S. “*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SALAHUTU KABUPATEN MALUKU TENGAH*”, Jurnal Administrasi Terapan, Vol 2, No. 1, (2023). Hlm. 233.

- Muhammad harfin zuhdi, “FORMULASI TEORI MASHLAHAH DALAM PARADIGMA PEMIKIRAN HUKUM ISLAM KONTEMPORER”, Istimbath, No. 1 (2013) : 290
- Rosyadi, Imron, “Pemikiran Asy-Syâtibî tentang Maslahah Mursalah,” Jurnal Profetika Studi Islam 14, no. 1 (Juni 2013): h. 82
- Hana, U. A., & Billqhis, P. (2025). *Peran lembaga perlindungan konsumen dalam menjamin hak-hak konsumen di Indonesia*. Jurnal BANSI. <https://rumahjurnal.or.id/index.php/BANSI/article/view/1448>
- Nurbetty. (2025). *Peran lembaga perlindungan konsumen dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha*. Syariah: Jurnal Ilmu Hukum. <https://jurnalistiqomah.org/index.php/syariah/article/view/4209>
- Syarifa, R. (2022). *MENYELISIK ISU PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA KLAUSULA EKSONERASI DI SEKTOR JASA KEUANGAN DAN RETAIL DENGAN PENDEKATAN MIXED METHODS*. Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen, 15(2), 178-191. <https://doi.org/10.24156/jikk.2022.15.2.178>
- Ritonga, Sahdani dan Ida Nadirah. “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi oleh Travel Umrah atas Jamaah Haji di Indonesia”. Jurnal IUS QUIA IUSTUM, Vol. 29, No. 3 (2022). hlm. 463–482
- Mustafa, M. (2008). *Maqasid al-Syar’i li Al-Maslahah*. Al-’Adl, 1(1), 64–84. <https://doi.org/10.31332/aladl.v1i1.754>

Habibi Muhammad. (2020). *Tinjauan Maqashid Al-Syariah Terhadap Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum Ekonomi Islam, 4(2), 150-177.
<https://doi.org/10.55577/jhei.v4i2.40>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Republik Indonesia. “ *Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*”. Jakarta: Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, 1999.

Republik Indonesia. “*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*”. Jakarta: Sekretariat Negara, 2019; Kementerian Agama Republik Indonesia.

Republik Indonesia. “*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*”. Jakarta: Lembaran Negara RI Tahun 2009.

Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Jawa Timur Nomor 60 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36 Tahun 2018 tentang pengawasan kegiatan perdagangan

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa.

Pasal 1239 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

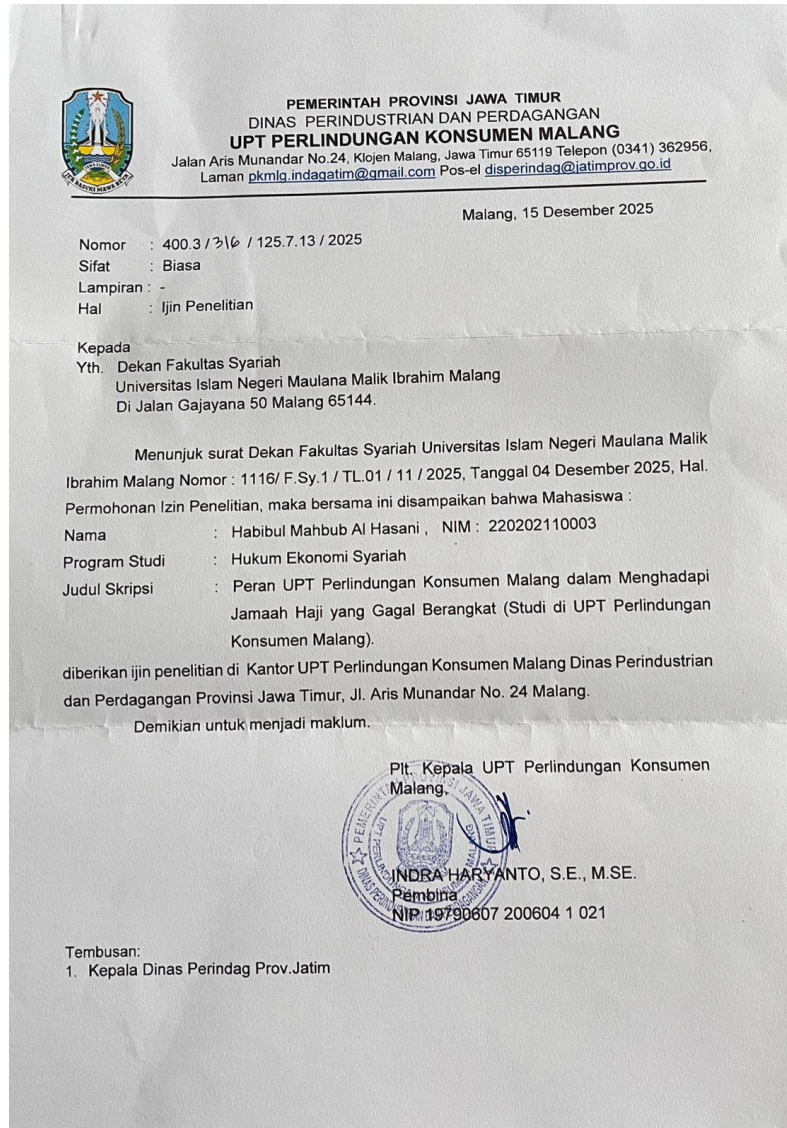
BERITA ONLINE

Kurniawan Rizki, “Bayar 690 Juta tapi Gagal Naik Haji, Warga Malang Laporkan Travel Haji ke Polisi”, Times Malang, 2022, <https://malang.times.co.id/news/hukum-kriminal/57e2ppd175/Bayar-690-Juta-tapi-Gagal-Naik-Haji-Warga-Malang-Laporkan-Travel-Haji-ke-Polisi>

Rozi, “1.639 Warga Kabupaten Malang Berangkat Haji 2026, Bupati Ingatkan Jaga Ibadah dan Nama Baik Daerah”, Suara Malang, 2026, <https://suaramalang.com/1-639-warga-kabupaten-malang-berangkat-haji-2026-bupati-ingatkan-jaga-ibadah-dan-nama-baik-daerah/>

Novrian Aditya, “1.164 Calon Jemaah Haji di Kota Malang Berangkat Tahun Depan”, Radar Malang, 2025, <https://radarmalang.jawapos.com/kota-malang/816888767/1164-calon-jemaah-haji-di-kota-malang-berangkat-tahun-depan>

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1.1 Surat Penelitian

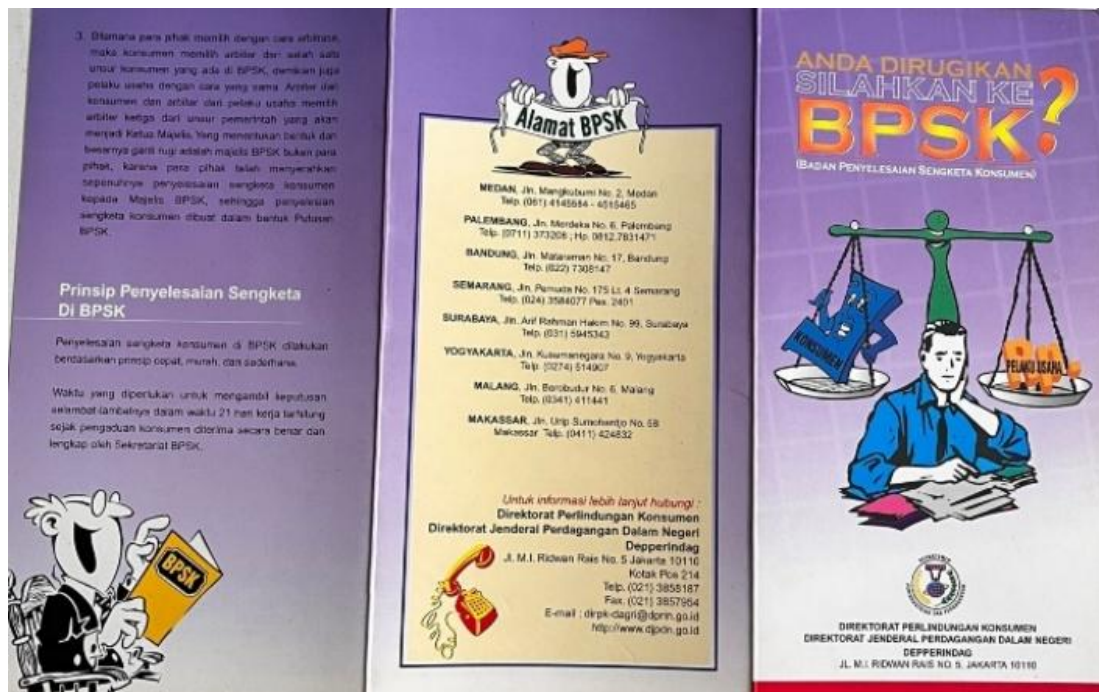
Gambar. 2

Surat Penelitian

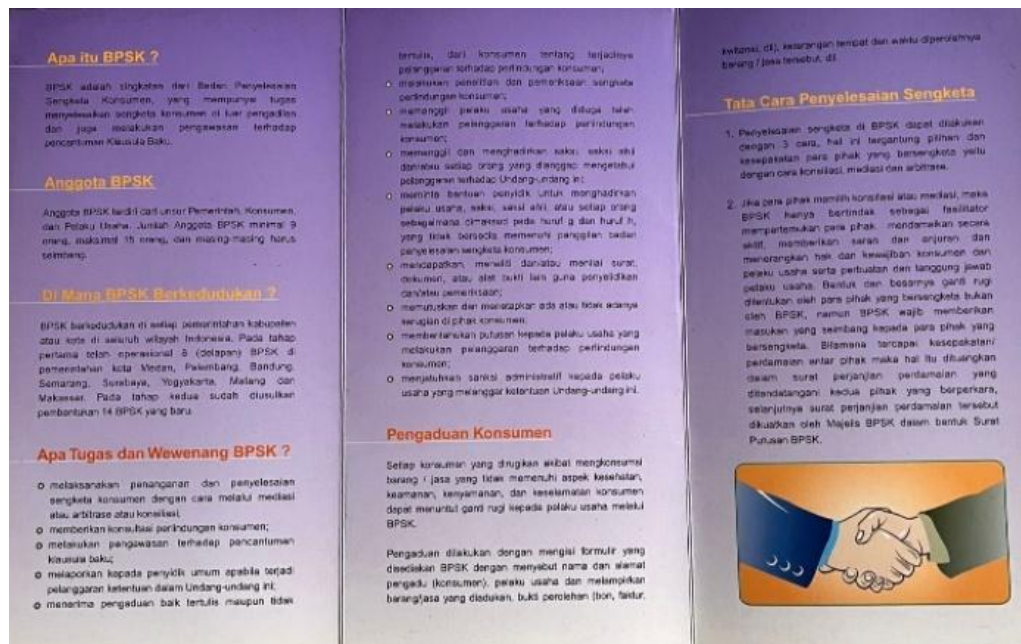


Lampiran 1.2 Bukti Wawancara dan Observasi

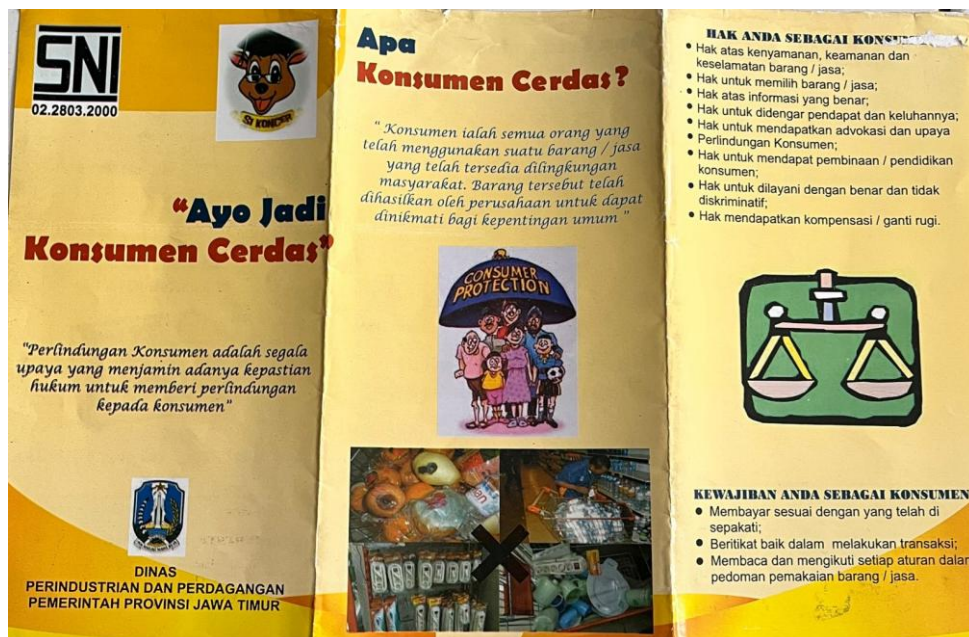
Gambar. 3



Wawancara dengan pihak UPT Perlindungan Konsumen Malang



Gambar. 3



Gambar. 4

Brosur Sosialisasi BPSK

Gambar. 5

Brosur Sosialisasi Program Pembentukan Konsumen Cerdas

Lampiran 1.3 Pedoman Wawancara

1. Apa saja kewenangan UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam menangani jamaah haji gagal berangkat?
2. Dalam praktiknya, sejauh mana UPT Perlindungan Konsumen berperan sebagai fasilitator, atau mediator bagi jamaah haji yang dirugikan?
3. Apakah UPT Perlindungan Konsumen memiliki standar atau pedoman khusus dalam menangani pengaduan jasa perjalanan haji? Jika ada, bagaimana penerapannya?
4. Bagaimana bentuk tanggung jawab UPT Perlindungan Konsumen ketika menerima laporan jamaah haji yang gagal berangkat akibat kelalaian atau wanprestasi pelaku usaha?
6. Langkah-langkah apa saja yang dilakukan UPT setelah menerima pengaduan jamaah haji yang gagal berangkat?
7. Dalam penyelesaian sengketa, metode apa yang paling sering digunakan oleh UPT (mediasi, rekomendasi, atau pelimpahan ke BPSK)?
8. Sejauh mana efektivitas mediasi yang dilakukan UPT dalam menyelesaikan sengketa kegagalan keberangkatan jamaah haji?
9. Apakah UPT Perlindungan Konsumen juga melakukan upaya pencegahan, seperti edukasi atau sosialisasi, untuk meminimalisir kasus jamaah gagal berangkat?
10. Bagaimana bentuk koordinasi UPT Perlindungan Konsumen dengan instansi lain seperti BPSK dalam menangani kasus tersebut?
11. Apakah UPT Perlindungan Konsumen memiliki program pembinaan rutin bagi pelaku usaha jasa perjalanan ibadah haji? Jika ada, bagaimana bentuk dan pelaksanaannya?
12. Dalam pembinaan tersebut, aspek apa saja yang paling ditekankan oleh UPT, misalnya kepatuhan hukum, transparansi informasi, atau pemenuhan hak konsumen?
13. Bagaimana bentuk kegiatan sosialisasi yang dilakukan UPT Perlindungan Konsumen Malang kepada pelaku usaha jasa dan masyarakat terkait hak dan kewajiban konsumen jasa?
14. Apakah UPT Perlindungan Konsumen secara khusus pernah melakukan sosialisasi terkait perlindungan konsumen jasa perjalanan haji dan umrah? Jika belum, apa alasannya?
15. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan UPT Perlindungan Konsumen Malang terhadap pelaku usaha jasa, khususnya biro perjalanan haji?

16. Apa saja kendala utama yang dihadapi UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam menangani pengaduan jamaah haji yang gagal berangkat?
17. Apakah rendahnya pemahaman masyarakat tentang fungsi UPT Perlindungan Konsumen mempengaruhi efektivitas penanganan pengaduan?
18. Apakah terdapat kendala dari sisi regulasi atau tumpang tindih kewenangan dengan lembaga lain dalam kasus jasa perjalanan haji?
19. Bagaimana upaya yang dilakukan UPT Perlindungan Konsumen Malang dalam menghadapi hambatan tersebut?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama	: Habibul Mahbub Al Hasani
Tempat, Tanggal Lahir	: Mojokerto, 30 November 2004
Alamat	: Jln. Gajayana 1c, No.708, RT.5/RW.2, Dinoyo, Lowokwaru, Kota Malang

B. Riwayat Pendidikan

Sekolah Dasar	: Madrasah Ibtidaiyah AN-NUR
Sekolah Menengah Pertama	: SMP AN-NUR
Sekolah Menengah Atas	: Madrasah Aliyah AN-NUR
Perguruan Tinggi	: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang