

**EVALUASI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP  
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMROH (PPIU) PERSPEKTIF  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH KABUPATEN NGANJUK)**

Oleh :

**Qurroti A'yun  
NIM.200202110033**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2026**

**EVALUASI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP  
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMROH (PPIU) PERSPEKTIF  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH KABUPATEN NGANJUK)**

Oleh :

**Qurroti A'yun  
NIM.200202110033**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS SYARI'AH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2026**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Demi Allah

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis mengatakan bahwa skripsi dengan judul:

**EVALUASI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH  
TERHADAP PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH  
UMROH (PPIU) PERSPEKTIF PERLINDUNGAN  
KONSUMEN  
(STUDI DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH  
KABUPATEN NGANJUK)**

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 persyaratan mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 14 mei 2026

Penulis,



Qurroti A'yun

NIM 200202110033

### **HALAMAN PERSETUJUAN**

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Qurroti A'yun NIM 200202110033 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**EVALUASI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH  
TERHADAP PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH  
UMROH (PPIU) PERSPEKTIF PERLINDUNGAN  
KONSUMEN  
(STUDI DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH  
KABUPATEN NGANJUK)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh majelis dewan penguji.

Malang, 14 Mei 2026

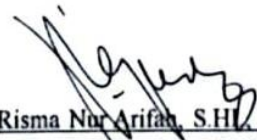
Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing



Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.S.I.  
NIP. 198212252015031002.



Risma Nur Arifah, S.HI., M.H.  
NIP. 198212252015031002.

#### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan penguji skripsi saudara Qurroti A'yun NIM 200202110033 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**EVALUASI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP  
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMROH (PPIU)  
PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH KABUPATEN  
NGANJUK)**

Telah dinyatakan lulus dalam sidang skripsi yang dilaksanakan pada 4 Juni 2026 Dengan penguji:

1. Dwi Fidhayanti, S.HI., M.H.

NIP. 199103132019032036

(  )  
Ketua Penguji

2. Risma Nur Arifah, S.HI., M.H.

NIP. 198408302019032010

(  )  
Sekretaris

3. Mahbub Ainur Rofiq, M.H.

NIP.19881130201802011159

(  )  
Penguji Utama



Umi Sumbulah, M.Ag

108261998032002

### BUKTI KONSULTASI

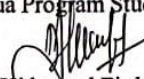
Nama : Qurroti A'yun  
NIM : 200202110033  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Dosen Pembimbing : Risma Nur Arifah, S.HI., M.H.  
Judul skripsi : EVALUASI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH  
TERHADAP PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMROH (PPIU)  
PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI KEMENTERIAN  
HAJI DAN UMRAH KABUPATEN NGANJUK)

| no  | Hari/tanggal       | Materi konsultasi                             | Paraf                                                                                 |
|-----|--------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Senin 10-2-2025    | Konsultasi judul                              |   |
| 2.  | Jum'at 14-3-2025   | Acc Mini proposal                             |  |
| 3.  | Minggu 19-9-2025   | Konsultasi latar Belakang dan rumusan Masalah |  |
| 4.  | Sabtu 25-9-2025    | Konsultasi Proposal Skripsi                   |  |
| 5.  | Kamis, 9-10-2025   | Acc Proposal Skripsi                          |  |
| 6.  | Kamis, 6-11-2025   | Konsultasi Bab I,II                           |  |
| 7.  | Jum'at, 14-11-2025 | Konsultasi Bab III                            |  |
| 8.  | Rabu, 14-5-2026    | Konsultasi Bab III                            |  |
| 9.  | Jum'at 15-5-2026   | Konsultasi Abstrak                            |  |
| 10. | Senin, 18-5-2026   | Acc Skripsi                                   |  |

Malang, 14 Mei 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

  
Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.S.I.

NIP.198212252015031002.

## MOTTO

*“Rechtvaardigheid is een goddelijke opdracht.”*

*(Keadilan adalah perintah Ilahi)*

*“Raise your words, not voice. It is rain that grows flowers, not thunder.”*

(Tinggikan kata-katamu, bukan suaramu. Hujanlah yang menumbuhkan bunga, bukan petir.)

**-JALALUDIN RUMI-**

***“Keadilan adalah ibadah, hukum adalah jalannya.”***

أَبِاعُوهَا لِي تَخْتُمُوا أَهْلَ الْإِسْطِ بِهِيَ هُنَّ حَمَّتُمْ هُوَ هَذَا أَهْبَىٰ مَهَا هَلَّا أَيْ آلَهُ ۚ هَمْ ۙ هَتُّتٌ هُوْتُوْا أَهْنُ يَهَامُرُكُمْ  
أَهْلًا إِنْ

*“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil.”*

**(QS. An-Nisā': 58)**

**“Keadilan adalah cahaya, dan kezaliman adalah kegelapan.”**

— Habib Umar bin Hafidz

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Dzat Yang Maha Adil dan Maha Bijaksana, atas limpahan rahmat, kekuatan, serta kesempatan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, teladan agung dalam menegakkan keadilan dan amanah.

Skripsi yang berjudul **“EVALUASI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMROH (PPIU) PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH KABUPATEN NGANJUK)”** ini disusun sebagai bentuk ikhtiar akademik sekaligus refleksi moral bahwa hukum bukan sekadar norma tertulis, melainkan amanah yang harus dijaga demi terwujudnya keadilan dan perlindungan bagi masyarakat.

Penulis menyadari bahwa perjalanan penyusunan skripsi ini bukanlah proses yang sederhana. Ia adalah rangkaian pembelajaran tentang kesabaran, ketekunan, dan tanggung jawab ilmiah. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan pertolongan, petunjuk, serta limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.
2. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si., CAHRM., CRMP. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Prof. Dr. Hj. Umi Sumbulah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dwi hidayatul Firdausi, M.SI selaku Ketua Program Studi Hukum Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Prof. Dr. Fakhruddin, S.Ag., M.H.I selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Ucapan terima kasih penulis

sampaikan atas segala bimbingan, arahan, serta motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

6. Risma Nur Arifah, S.HI., M.H. selaku dosen pembimbing penulis yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan pengarahan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Meski dengan jadwal yang padat, beliau tak pernah lelah untuk meluangkan waktunya dan selalu memberi afirmasi positif kepada penulis.
7. Seluruh Dewan Penguji, yang telah memberikan kritik yang membangun serta memberikan pengarahan dalam menyempurnakan kekurangan yang ada pada penelitian ini.
8. 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.
9. Kepada staf dan karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis mengucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada kedua orang tuaku tercinta, ibu chusnul inayah dan bapak Ir.M Rosidi. Terimakasih atas cinta dan kasih tanpa batas, doa yang tak pernah putus, dukungan yang selalu mengalir, dan pengorbanannya tidak pernah terputus dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas cinta, kesabaran, dan dukungan yang tak ternilai, baik moril maupun materil. Setiap pencapaian dalam karya ini tidak lepas dari ridha dan doa yang selalu menyertai. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan menjadikan karya ini sebagai salah satu bentuk bakti dan kebanggaan bagi Bapak dan Ibu.
11. Untuk anak tersayang Muhammad Umar Abdul Qodir, yang menjadi sumber semangat, kekuatan, dan alasan untuk terus berjuang menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih atas pengertian dalam setiap waktu yang mungkin harus terbagi, kekuatan fisik sehingga kita bisa melewati

perjalanan pulang pergi nganjuk malang selama beberapa bulan tanpa drama. Semoga kelak karya ini menjadi teladan bahwa pendidikan dan ketekunan adalah warisan terbaik yang dapat diberikan

12. Untuk suami tercinta Muhammad Singgih Wicaksono, terima kasih atas dukungan, kesabaran, doa, serta kepercayaan yang selalu diberikan kepada penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan ketulusanmu menjadi penguat di saat lelah dan ragu. Semoga setiap langkah perjuangan ini menjadi amal kebaikan dan keberkahan bagi keluarga kita
13. Teruntuk adik kandungku tersayang, Alya Shofia dan Salma Faizah, terima kasih atas segala bantuan, kesabaran, dan pengorbanan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah direpotkan untuk menjaga dan menitipkan ponakan dengan penuh kasih, serta membantu memaketkan buku maupun dokumen yang tertinggal, terlebih ketika harus dilakukan lintas kota. Bantuan yang mungkin terlihat sederhana tersebut sungguh memiliki arti yang sangat besar dalam kelancaran perjalanan akademik ini. Semoga segala kebaikan, keikhlasan, dan ketulusan kalian dibalas oleh Allah SWT dengan keberkahan, kemudahan, dan kebahagiaan dalam setiap langkah kehidupan.
14. Teman-teman seperjuangan HES A, PKL PN BANGIL, KKM Selorejo 12, yang telah kebersamai melewati perkuliahan dari awal hingga akhir semester. Kebersamaan, semangat, dan kenangan yang tercipta telah mewarnai masa-masa perkuliahan dan menjadi pengalaman berharga yang tak terlupakan.
15. Narasumber pada penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih atas waktu dan izin yang telah diberikan kepada penulis. Semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kemudahan oleh Allah SWT dalam segala urusan.
16. Untuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah di setiap proses yang penuh tantangan ini. Terima kasih atas kesabaran dalam menghadapi lelah, keraguan, dan keterbatasan, serta

keberanian untuk terus melangkah hingga titik ini tercapai. Perjalanan ini bukan hanya tentang menyelesaikan sebuah karya ilmiah, tetapi tentang membuktikan bahwa setiap usaha, doa, dan air mata memiliki makna. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa kamu mampu melewati segala proses dengan ikhtiar dan tawakal. Tetaplah rendah hati dalam keberhasilan, dan tetap kuat dalam setiap perjuangan berikutnya.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa karya ini masih memiliki keterbatasan. Namun demikian, besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya mengenai pengawasan sebagai instrumen perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Akhirnya, semoga setiap upaya kecil dalam karya ini bernilai ibadah dan menjadi bagian dari kontribusi untuk menghadirkan hukum yang lebih berkeadilan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Malang, 14 Mei 2026

Penulis,

Qurroti A'yun

NIM 200202110033

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Umum

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak terhindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicetak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah. Dalam hal ini Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana

Malik Ibrahim Malang menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan- Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide to Arabic Transliteration), INIS Fellow 1992.

### A. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

| Arab | Indonesia | Arab | Indonesia |
|------|-----------|------|-----------|
| ا    | '         | ط    | t         |
| ب    | B         | ظ    | ẓ         |
| ت    | T         | ع    | '         |
| ث    | Th        | غ    | Gh        |
| ج    | J         | ف    | F         |
| ح    | h         | ق    | Q         |
| خ    | Kh        | ك    | K         |
| د    | D         | ل    | L         |
| ذ    | Dh        | م    | M         |
| ر    | R         | ن    | N         |
| ز    | Z         | و    | W         |
| س    | S         | ه    | H         |

Jika hamzah ( ء ) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan

tanda ('). Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun.

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal Tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|------|
| اَ         | Fatḥah | A           | A    |
| اِ         | Kasrah | I           | I    |
| اُ         | Ḍammah | U           | U    |

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

| Tanda | Nama           | Huruf latin | Nama    |
|-------|----------------|-------------|---------|
| اَي   | Fatḥah dan ya  | Ai          | A dan I |
| اَوْ  | Fatḥah dan wau | Au          | A dan U |

Contoh :

كيف : kaifa

هول : haula

## C. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk ta marbūṭah ada dua, yaitu: ta marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat fatḥah, kasrah, dan ḍammah, transliterasinya adalah (t). Sedangkan ta marbūṭah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang berakhir dengan ta marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūṭah itu ditransliterasikan dengan ha

(h). Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

أَلْ مَدِينَةُ الْفَضِيلَةِ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

#### **D. Kata Sandang Lafadz al-jalālah**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (ن) alif lam ma‘arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-)

الشَّمِشِ : al-syams (bukan asy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : al-zalzalah (bukan az-zalzalah)

الْفَلْسَفَةُ : al-falsafah

الْبِلَادُ : al-bilādu

#### **E. Lafadz al-jalālah**

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai muḍāf ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

الدِّينِ : dīnullāh

Adapun ta marbūṭah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al jalālah, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

اللَّهُ رَحْمَةٌ فِيهِ : hum fi rahmatillāh

#### **F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan**

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut:

“...Abdurahman Wahid, mantan presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun...” Perhatikan penulisan nama "Abdurahman Wahid", "Amin Rais" dan kata "salat" ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dari orang Indonesia dan telah terindonesiakan, untuk itu ditulis dengan cara “Abd al-Rahman Wahid”, “Amin Rais”, dan bukan ditulis “shalât”. Contoh :

Fī zilāl al-Qur’ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-‘Ibārāt Fī ‘Umūm al-Lafẓ lā bi khuṣūṣ al-shabab



## DAFTAR ISI

|                                          |             |
|------------------------------------------|-------------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b> | <b>I</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>         | <b>II</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>  | <b>III</b>  |
| <b>BUKTI KONSULTASI .....</b>            | <b>IV</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                       | <b>V</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>              | <b>VI</b>   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>       | <b>X</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                  | <b>XIV</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                | <b>XVI</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>             | <b>XVII</b> |
| <b>BAB I .....</b>                       | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                 | <b>1</b>    |
| <b>A. Latar Belakang .....</b>           | <b>1</b>    |
| <b>C. Tujuan Penelitian .....</b>        | <b>5</b>    |
| <b>D. Manfaat Penelitian .....</b>       | <b>5</b>    |
| <b>E. Definisi Operasional .....</b>     | <b>6</b>    |
| <b>F. Sistematika Penulisan .....</b>    | <b>7</b>    |
| <b>BAB II .....</b>                      | <b>9</b>    |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>            | <b>9</b>    |
| <b>A. Penelitian Terdahulu .....</b>     | <b>9</b>    |
| <b>B. Kerangka Teori .....</b>           | <b>19</b>   |
| <b>BAB III .....</b>                     | <b>22</b>   |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>           | <b>22</b>   |
| <b>A. Jenis penelitian .....</b>         | <b>22</b>   |
| <b>B. Pendekatan Penelitian .....</b>    | <b>22</b>   |

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| C. Lokasi penelitian.....                    | 22        |
| D. Sumber Data.....                          | 23        |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....              | 24        |
| F. Analisis Bahan Hukum .....                | 24        |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>26</b> |
| A. Gambaran umum Lokasi penelitian.....      | 26        |
| B. Hasil Wawancara .....                     | 26        |
| <b>BAB V.....</b>                            | <b>41</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                          | <b>41</b> |
| A. Kesimpulan.....                           | 41        |
| B. SARAN.....                                | 42        |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                         | <b>48</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu..... | 14 |
| Table 1.2 tabel informan .....                              | 23 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Lampiran 1 surat izin penelitian ..... | 48 |
| Lampiran 2 hasil wawancara.....        | 52 |
| Lampiran 3 Bukti wawancara .....       | 54 |

## ABSTRAK

Qurroti A'yun., 200202110033, Evaluasi Kementerian Haji dan Umrah Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Perspektif Perlindungan Konsumen (Studi di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk), Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Risma Nur Arifah, S.HI., M.H.

---

**Kata Kunci: Evaluasi, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU), Perlindungan Konsumen, Jemaah Umroh**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya evaluasi terhadap penyelenggaraan ibadah umroh guna menjamin perlindungan hak-hak jemaah sebagai konsumen jasa perjalanan keagamaan. Permasalahan yang dikaji adalah bagaimana evaluasi Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) di Kabupaten Nganjuk dalam perspektif perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan evaluasi serta efektivitasnya dalam memberikan perlindungan kepada jemaah umroh.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk dan pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), observasi lapangan, serta studi dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan ibadah umroh dan perlindungan konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi terhadap PPIU dilakukan melalui pemantauan administrasi, penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan, pembinaan, serta tindak lanjut atas pengaduan jemaah. Evaluasi tersebut berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya pengawas, rendahnya kesadaran sebagian jemaah dalam menyampaikan pengaduan, serta belum optimalnya pengawasan berkala. Dalam perspektif perlindungan konsumen, evaluasi yang dilakukan telah memberikan perlindungan preventif dan represif bagi jemaah umroh, meskipun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui penguatan sistem pengawasan dan koordinasi antar pihak terkait. sanksi yang lebih tegas, penguatan edukasi Masyarakat, serta pengembangan sistem pengaduan Jemaah yang responsif, dengan langkah-langkah tersebut, pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) diharapkan menjadi lebih efektif dan mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi Jemaah umrah sebagai konsumen.

## ABSTRACT

Qurroti A'yun., 200202110033, Evaluation of the Ministry of Hajj and Umrah on Umrah Travel Organizers (PPIU) Consumer Protection Perspective (Study at the Ministry of Hajj and Umrah, Nganjuk Regency), Department of Sharia Economic Law, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang, Supervisor: Risma Nur Arifah, S.HI., M.H.

---

**Keywords:** Evaluation, Umrah Travel Organizer (PPIU), Consumer Protection, Umrah Congregation

This research is motivated by the importance of evaluating the implementation of the Umrah pilgrimage to ensure the protection of the rights of the congregation as consumers of religious travel services. The problem studied is how the Ministry of Hajj and Umrah evaluates Umrah Travel Organizers (PPIU) in Nganjuk Regency from a consumer protection perspective. This research aims to analyze the implementation of the evaluation and its effectiveness in providing protection to Umrah pilgrims.

This research uses empirical legal research methods with a qualitative approach. Data was obtained through interviews with the Ministry of Hajj and Umrah of Nganjuk Regency and the Umrah Travel Organizer (PPIU), field observations, and documentation studies. The data collected was analyzed descriptively qualitatively by referring to the provisions of the laws and regulations governing the implementation of the Umrah pilgrimage and consumer protection

The research results show that evaluation of PPIU is carried out through administrative monitoring, assessing compliance with service standards, coaching, and following up on congregational complaints. This evaluation plays a role in improving service quality and preventing violations of consumer rights. However, its implementation still faces obstacles in the form of limited supervisory resources, low awareness of some congregations in submitting complaints, and lack of optimal periodic supervision. From a consumer protection perspective, the evaluation carried out has provided preventive and repressive protection for Umrah pilgrims, although its effectiveness still needs to be improved through strengthening the monitoring and coordination system between related parties. Stricter sanctions, strengthening public education, and developing a responsive congregational complaint system. With these steps, supervision of Umrah pilgrimage organizers (PPIU) is expected to become more effective and able to provide optimal legal protection for Umrah pilgrims as consumers.

## خلاصة

قروتي عيون، 200202110033، تقييم وزارة الحج والعمرة في منظور حماية المستهلك لمنظمي رحلات العمرة (دراسة في وزارة الحج والعمرة، منطقة نجانجوك)، قسم القانون الاقتصادي الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، المشرف: ريسما نور عريفة، S.HI، م.ح.

الكلمات المفتاحية: الإشراف، وزارة الحج والعمرة، منظمو سفر العمرة (PPIU)، حماية المستهلك، حجاج العمرة.

وينبع هذا البحث من أهمية تقييم تنفيذ مناسك العمرة لضمان حماية حقوق الجماعة كمستهلكين لخدمات السفر الدينية. المشكلة التي تمت دراستها هي كيفية قيام وزارة الحج والعمرة بتقييم منظمي رحلات العمرة (PPIU) في منطقة نجانجوك من منظور حماية المستهلك. ويهدف هذا البحث إلى تحليل تنفيذ التقييم وفعاليته في توفير الحماية لحجاج العمرة.

يستخدم هذا البحث أساليب البحث القانوني التجريبي مع النهج النوعي. تم الحصول على البيانات من خلال المقابلات مع وزارة الحج والعمرة في منطقة نجانجوك ومنظم سفر العمرة (PPIU)، والملاحظات الميدانية، ودراسات التوثيق. تم تحليل البيانات المجمعة وصفيًا نوعيًا من خلال الرجوع إلى أحكام القوانين واللوائح المنظمة لتنفيذ مناسك العمرة وحماية المستهلك

تظهر نتائج البحث أن تقييم PPIU يتم من خلال المراقبة الإدارية، وتقييم الامتثال لمعايير الخدمة، والتدريب، ومتابعة الشكاوى الجماعية. ويلعب هذا التقييم دوراً في تحسين جودة الخدمة ومنع انتهاكات حقوق المستهلك. إلا أن تنفيذه لا يزال يواجه عقبات تتمثل في محدودية الموارد الإشرافية، وانخفاض الوعي لدى بعض التجمعات في تقديم الشكاوى، ونقص الإشراف الدوري الأمثل. ومن منظور حماية المستهلك، فقد وفر التقييم الذي تم إجراؤه حماية وقائية وقمعية لحجاج العمرة، على الرغم من أن فعاليته لا تزال بحاجة إلى تحسين من خلال تعزيز نظام المراقبة والتنسيق بين الأطراف ذات الصلة. تشديد العقوبات وتعزيز التثقيف العام وتطوير نظام استجابة للشكاوى الجماعية. ومن خلال هذه الخطوات، من المتوقع أن يصبح الإشراف على منظمي حج العمرة (PPIU) أكثر فعالية وقدرة على توفير الحماية القانونية المثلى لحجاج العمرة كمستهلكين

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perjalanan ibadah umrah adalah serangkaian ibadah yang dilakukan oleh umat Islam menuju kota mekah untuk melaksanakan serangkaian ibadah yang terdiri dari miqat dan niat ihrom, thawaf, sa'i dan diakhiri dengan tahalul., ibadah umrah merupakan salah satu ibadah sunah yang banyak diminati umat islam di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir, daya Tarik Masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah meningkat pesat, Salah satu faktor pendorongnya adalah banyak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang menawarkan penawaran yang menarik. faktor lain yang mendukung adalah persepsi Masyarakat bahwa umrah lebih terjangkau dan fleksibel.

Negara Indonesia menggunakan aturan bahwa keberangkatan Umrah menuju tanah suci mekah dilaksanakan oleh Pelaksana Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atau yang biasa disebut Biro Perjalanan Ibadah Umrah. Dalam hal ini terdapat regulasi yang berlaku, menurut Undang Undang No.8 Tahun 2019 Pasal 115 Ayat 1 juga dijelaskan bahwa Setiap Orang dilarang tanpa hak bertindak sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) mengumpulkan dan memberangkatkan jemaah umrah.<sup>1</sup> Pelaksana perjalanan ibadah umroh di Indonesia berjalan di bawah pemerintahan, dan pengawasannya ditugaskan kepada Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia.<sup>2</sup> Hal ini dilakukan salah satunya guna sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen ibadah Umroh sesuai dengan yang sudah dijabarkan pada peraturan pemerintah no.58 tahun 2001 pasal 8 tentang pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen.<sup>3</sup> Dalam hal ini, Kementerian Haji dan Umrah memiliki wewenang mengawasi dan memberi izin atas berjalanya suatu penyelenggara perjalanan ibadah Umroh (PPIU) atau biasa disebut biro perjalanan Umrah.

Dalam hal ini Minat Masyarakat tersebut harus diiringi dengan regulasi dan

---

<sup>1</sup> pasal 115 ayat 1 undang undang no.8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

<sup>2</sup> pasal 10 ayat 1 dan 2 undang undang no.8 tahun 2019 tentang pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

<sup>3</sup> Dr.musataklima., m.s.i., hukum dan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia (malang: maknawi 2024), 130.

Evaluasi yang memadai agar hak hak jemaah sebagai konsumen jasa perjalanan ibadah umrah dapat terlindungi. Disinilah peran Evaluasi oleh pemerintah, khususnya Kementerian Haji dan Umrah menjadi sangat penting. Jika Evaluasi lemah maka risiko penyimpangan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) kerap terjadi. seperti pengiklanan menyesatkan, penundaan keberangkatan, pelayanan yang tidak sesuai janji atau bahkan penipuan yang dapat merugikan jemaah dalam bentuk materiil. Sayangnya, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih ada sejumlah kasus Dimana Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tidak disiplin. Salah satunya dalam hal pelaporan data jemaah yang kembali ke tanah air Indonesia melalui sistem pengawasan pemerintah. Kementerian Haji dan Umrah menyatakan keprihatinan bahwa Sebagian besar Penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) belum mengisi atau melaporkan data kepulangan jemaah ke sistem komputerisasi pengolahan terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) sebagaimana yang diwajibkan.<sup>4</sup> Hal tersebut menjadi salah satu faktor terjadinya kelemahan dalam Evaluasi Kementerian Haji dan umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Kementerian Haji dan Umrah melakukan koreksi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), sehingga terbentuk tanggung jawab sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM). Standar minimal pelayanan ibadah umrah diatur oleh Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia melalui berbagai regulasi. Standar ini bertujuan untuk melindungi jemaah umrah dan memastikan pelayanan yang layak, aman, dan sesuai syariat.<sup>5</sup>

Standar minimal pelayanan yang dimaksud antara lain adalah Bimbingan Ibadah Manasik. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) wajib memberikan bimbingan jemaah: sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama berada di Arab Saudi. bukan hanya itu, Transportasi udara maksimal 1 kali transit, Transportasi darat menggunakan bus layak, ber-AC, kapasitas sesuai, dan aman. Akomodasi Hotel di Mekkah minimal bintang 3 dan berjarak maksimal 1.000 meter dari Masjidil Haram, Hotel di Madinah harus berada di

---

<sup>4</sup> Wawancara kasim bagian haji dan umroh Kementerian haji dan umrah.

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 tahun 2020 tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Diakses 25 september 2025 <https://haji.kementerian haji dan umrah.go.id>

wilayah Markaziyah, Konsumsi / Makanan Disajikan 3 kali sehari (prasmanan) dengan menu higienis, halal, dan bergizi juga disediakan menu Indonesia, Kesehatan/Proteksi Jemaah: PPIU wajib menyediakan asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan. Disediakan tenaga kesehatan pendamping, Pendamping / Muthawwif: Setiap rombongan jemaah minimal memiliki satu muthawwif yang berpengalaman, administrasi / Dokumen: PPIU mengurus dokumen perjalanan, visa, dan melaporkan rencana keberangkatan serta pemulangan jemaah, jarak / Lokasi Hotel: Hotel di Makkah maksimal 1.000meter dari Masjidil Haram. Hotel di Madinah berada dalam Markaziyah.<sup>6</sup>

dikeluhkan oleh salah satu jemaah umrah yang berangkat pada tahun 2024 dimana pelayanan kesehatan yang kurang memadai sedangkan cuaca ekstrem yang terjadi di tanah suci sangat panas sehingga membuat banyak jemaah yang jatuh sakit akibat Kurangnya pengawasan kesehatan oleh petugas.<sup>7</sup> Bukan hanya itu kendala juga dialami dalam hal Transportasi. Yang mana terjadi keterlambatan penerbangan, pergantian maskapai secara mendadak, dan bus antar kota di Arab Saudi yang kurang nyaman.<sup>8</sup> Beberapa jemaah mengeluhkan makanan yang disajikan kurang higienis dan tidak sesuai dengan selera jemaah Indonesia.<sup>9</sup> Sebagian jemaah menyebutkan bahwa bimbingan ibadah (baik manasik sebelum berangkat maupun bimbinganlangsung di Tanah Suci) masih kurang maksimal.<sup>10</sup> Hal tersebut menyebabkan keresahan tersendiri bagi para jemaah umrah.

Dengan melihat kondisi tersebut, tinjauan terhadap penelitian terdahulu juga dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana isu pengawasan ini telah diteliti dan apa celah yang masih perlu dikaji. Penelitian yang dilakukan oleh Jerrycho Andrian (2022) dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi Pengawasan Kantor Kementerian Agama Kota Jambi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah” menggunakan metode penelitian

---

<sup>6</sup> Indonesiabaik.id, 'Standar Layanan Minimal Ibadah Umrah', diakses 15 september 2025 <https://indonesiabaik.id/infografis/standar-layanan-minimal-ibadah-umrah>

<sup>7</sup> wawancara jemaah umrah kabupaten nganjuk tahun 2024 nganjuk 14 maret 2025.

<sup>8</sup> Detik.com, biro umrah bantah menipu tapi janji balikan uang jemaah di nganjuk, diakses 25 september 2025, <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7891828/biro-umrah-bantah-menipu-tapi-janji-balikkan-uang-jemaah-di-nganjuk>

<sup>9</sup> Wawancara jemaah umrah kabupaten nganjuk tahun 2024. Nganjuk 14 maret 2025.

<sup>10</sup> Wawancara jemaah umrah kabupaten nganjuk tahun 2024. Nganjuk 14 maret 2025.

yuridis empiris<sup>12</sup>. Fokus kajian penelitian tersebut terletak pada fungsi pengawasan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Jambi terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengawasan yang dijalankan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Jambi telah berupaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini berfokus pada aspek Evaluasi Kementerian Haji dan Umrah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dengan studi kasus di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) dalam hal objek penelitian dan fokus kajian, yakni menitikberatkan pada dimensi perlindungan konsumen sebagai bentuk dari pelaksanaan fungsi Evaluasi yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Dengan mempertimbangkan berbagai persoalan tersebut.<sup>11</sup>

peneliti memfokuskan pembahasan pada mekanisme evaluasi serta faktor faktor yang menyebabkan Evaluasi belum berjalan secara efektif. Maka berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

**“EVALUASI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH KABUPATEN NGANJUK)**

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelaksanaan Evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk sebagai bentuk perlindungan konsumen bagi jemaah?

---

<sup>11</sup> jerrycho andrian, “fungsi pengawasan kepala kantor Kementerian Agama kota jambi terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umroh berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh”, (universitas jambi,2022), <https://repository.unja.ac.id/39501/>

2. Bagaimana solusi atas hambatan evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk untuk melindungi jemaah umrah?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan evaluasi terhadap penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk sebagai bentuk perlindungan konsumen kepada jemaah umrah.
2. Untuk mengetahui solusi atas hambatan evaluasi Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk untuk melindungi jemaah umrah.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Menambah pengetahuan mengenai evaluasi Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) perspektif perlindungan konsumen (Studi di kementerian haji dan umrah kabupaten nganjuk). Sehingga dapat digunakan sebagai penelitian berikutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharap dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi masyarakat umum dalam hal Evaluasi Kementerian Haji dan Umrah Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) perspektif perlindungan konsumen ( Studi di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk). Sehingga dapat dijadikan kewaspadaan dan acuan oleh masyarakat.

### **E. Definisi Operasional**

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Perspektif perlindungan konsumen ( Studi di Kementerian Haji dan Umrah

Kabupaten Nganjuk)” Beberapa istilah yang perlu mendapat penjelasan yang lebih supaya terhindar dari pemaknaan atau penafsiran yang berbeda dengan apa yang dimaksudkan oleh penulis, yaitu:

### **1. Evaluasi**

Evaluasi merupakan suatu proses penilaian secara sistematis untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini, evaluasi dimaknai sebagai penilaian yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), khususnya dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada jamaah umrah.<sup>13</sup>

### **2. Kementerian haji dan umrah**

Kementerian Haji dan Umrah dalam penelitian ini adalah instansi pemerintah yang memiliki kewenangan regulatif dan operasional dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, termasuk perizinan, pembinaan, pengawasan, dan penegakan sanksi terhadap penyelenggara perjalanan.<sup>14</sup>

### **3. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)**

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah badan usaha yang mendapatkan izin resmi dari Menteri Agama untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus.<sup>15</sup> Secara operasional, PPIU/PIHK dinilai berdasarkan kepatuhan terhadap standar pelayanan, transparansi biaya, pemenuhan akomodasi, transportasi, bimbingan, serta tanggung jawab terhadap jemaah.<sup>16</sup>

---

<sup>12</sup> William N. Dunn, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, diterjemahkan oleh Samodra Wibawa dkk., (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003), hlm. 608.

<sup>13</sup> Wirawan, Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 7.

<sup>14</sup> Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan umrah Pasal 1 angka 25 dan Pasal 67–71.

<sup>15</sup> Ibid., Pasal 1 angka 17 dan angka 18.

<sup>16</sup> Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Pasal 9–18.

#### **4. Perspektif Perlindungan Konsumen**

Perspektif perlindungan konsumen adalah sudut pandang yang digunakan untuk menilai apakah Evaluasi Kementerian Haji dan Umrah telah memenuhi asas-asas perlindungan konsumen: asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kepastian hukum<sup>17</sup>

#### **F. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I: Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi.

##### **BAB II: Tinjauan Pustaka**

Bab ini memuat tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian terdahulu dan perbedaan dengan penelitian yang telah ada sebelumnya serta penyajian secara komprehensif terkait teori yang berkaitan dengan peraturan yang digunakan sebagai alat analisis dalam meneliti Evaluasi Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Perspektif perlindungan konsumen (Studi di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk).

##### **BAB III: Metode Penelitian**

Bab ini memuat tentang metode penelitian yang berisi pemaparan jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode pengelolaan data tentang Evaluasi Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Perspektif

---

<sup>17</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

perlindungan konsumen ( Studi di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk).

#### **BAB IV: Pembahasan**

Bab ini inti dari skripsi ini. Bab ini akan berisi tentang hasil analisis penelitian yang diperoleh dari data lapangan melalui metode penelitian. BAB ini juga menguraikan bagaimana teori yang menjadikan pisau analisis dari judul Evaluasi Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Perspektif perlindungan konsumen ( Studi di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk).

#### **BAB V: Penutup**

berisi penutup yang akan memuat kesimpulan dan saran serta penemuan gagasan baru untuk memecahkan masalah yang serupa dari penelitian yang dilengkapi Daftar Pustaka yang digunakan untuk mengumpulkan rujukan atau referensi dari penelitian yang dilakukan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Sejauh pegamatan yang peneliti lakukan, peneliti belum menemukan penelitian terdahulu yang serupa dengan topik yang sama dengan penelitian tentang Evaluasi Pelaksana Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) Prespektif Perlindungan Konsumen. Terdapat beberapa judul skripsi yang memiliki kedekatan tema dan topik yang peneliti angkat.

Berikut peneliti paparkan beberapa hasil penelitian terdahulu dengan tema dan topik yang memiliki kedekatan tema dan topik.

1. Penelitian yang dilakukan dian rizki (2023) dalam skripsinya yang berjudul Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021 (Studi Kasus : Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang) dengan fokus kajian pada pengawasan oleh kementerian agama terhadap penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umroh di kota tanggerang. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Adapun konsep dari penelitian ini adalah pengawasan Kementerian Agama terhadap pelaksana perjalanan ibadah haji dan umroh terhadap jemaah terkait dengan administrasi,kepastian keberangkatan dan hal lain yang bersangkutan terhadap kelancaran keberangkatan para jemaah. mengingat maraknya penipuan yang terjadi di masyarakat mengenai keberangkatan ibadah haji. Faktor lain yang menjadi penyebab yakni covid-19 juga menjadi problematika atas

ketidakpastian keberangkatan.<sup>18</sup>

2. Penelitian yang dilakukan amalia safitri (2020) dalam skripsinya yang berjudul optimalisasi fungsi pengawasan dalam memaksimalkan pelayanan jemaah umroh addzikra tour and travel cabang purwokerto kabupaten banyumas jawa tengah. Dengan fokus kajian pada implementasi Pengawasan oleh biro perjalanan ibadah haji ad dzikra tour and travel cabang purwokerto kabupaten banyumas jawa tengah atas jalanya suatu ibadah umrah. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Adapun konsep dari penelitian ini adalah pengawasan oleh biro pelaksana perjalanan ibadah haji dan umroh addzikra tour and gravel cabang purwokerto jawa tengah untuk pelayanan kepada jemaah mulai dari pendaftaran hingga kepulangam ke tanah air guna kelancaran dan menghindari hal hal yang keluar dari peraturan dan kesepakatan yang berlaku.<sup>19</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh nisful lailatul mufida ( 2023)

dalam skripsinya yang berjudul pengawasan penyelenggara ibadah umroh (PPIU) oleh bidang penyelenggara haji dan umroh (PHU) kantor wilayah kementerian agama daerah istimewa yogyakarta tahun 2022. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu dekskriptif kualitatif. Adapun fokus kajian pada penelitian ini adalah pengawasan oleh kementerian agama wilayah daerah istimewa yogyakarta kepada pelaksana perjalanan ibadah haji dan umrah yang berada di wilayah daerah istimewa yogyakarta guna menghindari ketidakpastian PPIU baik dari segi perizinan dan lainnya maupun tindak penipuan yang dilakukan oleh

---

<sup>18</sup> dian rizki “efektivitas implementasi peraturan pengawasan penyelenggara perjalanan ibadah haji (ppiu) menurut pma no.5 tahun 2021 (studi kasus: kantor kementerian agama kota tanggerang” (universitas islam negeri syarif hidayatullah jakarta,2023) <https://repository.uinjkt.ac.idpdf>

<sup>19</sup> amalia safitri “optimalisasi fungsi pengawasan dalam memaksimalkan pelayanan jemaah umrah ad dzikra tour and travel cabang purwokerto kabupaten banyumas jawa Tengah. (institut agama islam negeri purwokerto, 2020) uin saizu <https://repository.uinsaizu.ac.idpdf>

oknum yang tidak bertanggung jawab.<sup>20</sup>

4. Penelitian yang dilakukan oleh nurmasyithah (2022) dalam skripsinya yang berjudul strategi pengawasan kanwil kementerian agama provinsi aceh dalam reduksi tingkat fraud pada penyelenggara travel umrah dan haji khusus. Metode penelitian yang dilakukan yaitu kualitatif dekskriptif. Adapun fokus kajian pada penelitian ini adalah pengawasan oleh kanwil kementerian agama provinsi aceh terkait pelaksanaan umrah dan haji khusus yang dilakukan guna menghindari banyaknya penyelewengan yang sudah terjadi baik penggelapan, ketidakpastian keberangkatan juga penelantaran jemaah, meski jemaah sudah membayar lebih dan melakukan semua prosedur sesuai arahan. namun hal hal buruk tidak bisa dipungkiri. Maka dari itu pengawasan dilakukan untuk menghindari hal yang tidak diinginkan.<sup>21</sup>
5. Penelitian yang dilakukan oleh muhammad abdullah jawahirul wafa' ( 2023). dalam skripsinya yang berjudul manajemen pengawasan ( *controlling*) oleh kementerian agama kota yogyakarta di bimbingan manasih haji kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) kota yogyakarta tahun 2022. Metode penelitian adalah kualitatif dekskriptif. Adapun fokus kajian pada penelitian ini adalah pengawasan oleh kementerian agama kota yogyakarta terhadap kelompok bimbingan ibadah haji yang terdapat di kota yogyakarta agar bimbingan yang diberikan kepada jemaah haji sesuai dengan peraturan dan pengaturan yang telah ditetapkan.<sup>22</sup>
6. Penelitian yang dilakukan oleh lela masriyat hasugian dan asmuni

---

<sup>20</sup> nisful lailatul mufida “pengawasan penyelenggara ibadah umrah (ppiu) oleh bidang penyelenggara haji dan umrah (phu) kantor wilayah kementerian agama daerah istimewa yogyakarta tahun 2022” (universitas islam negeri sunan kalijaga yogyakarta, 2023) <https://digilib.uin-suka.ac.id>

<sup>21</sup> nurmasyithah, “strategi pengawasan kanwil Kementerian Agama provinsi aceh dalam reduksi tingkat fraud pada penyelenggara travel umrah dan haji khusus” (universitas islam negeri ar raniry banda aceh,2022), repositori uin ar-raniry <https://repository.ar-raniry.ac.idpdf>

<sup>22</sup> Muhammad abdullah jawahirul wafa' “manajemen pengawasan (*controlling*) oleh kementerian agama kota yogyakarta di bimbingan manasih haji kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) kota yogyakarta tahun 2022” (universitas islam negeri sunan kalijaga yogyakarta 2022) <https://digilib.uin-suka.ac.id>

(2024). Dalam jurnal yang berjudul sistem pengawasan kantor wilayah kementerian agama terhadap kelompok bimbingan ibadah haji. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Fokus kajian pada penelitian ini yaitu, bagaimana sistem pengawasan yang dilakukan oleh kantor wilayah kementerian agama terhadap kbiu yang telah dipercaya untuk melakukan tugas dan mandatnya dengan baik. sehingga pengawasan diperlukan agar prosedur dan perjalanan ibadah haji dan umrah sesuai dengan rencana dan peraturan yang berlaku.<sup>23</sup>

7. Penelitian yang dilakukan oleh liza asmara (2021). dalam skripsinya yang berjudul fungsi pengawasan dalam pelaksanaan manasik haji pada kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) darul fattah bandar lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah dekskriptif. Adapun fokus kajian pada penelitian ini yaitu pengawasan oleh KBIHU darul fattah terhadap berjalanya bimbingan sebelum pelaksanaan ibadah haji dilakukan agar perjalanan ibadah haji sesuai dengan yang direncanakan dan benar sesuai syariat.<sup>24</sup>
8. Penelitian yang dilakukan oleh dinda yasmin (2024) dalam skripsinya yang berjudul pengawasam PPIU dalam pelayanan jemaah pada kantor wilayah kementerian agama DKI jakarta tahun 2024. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu kualitatif. Adapun fokus kajian pada penelitian ini adalah pengawasan PPIU dengan metode pengawasan langsung dan tidak langsung.<sup>25</sup>
9. Penelitian yang dilakukan oleh dani nurhidayat (2023) dalam skripsinya yang berjudul pengawasan terhadap perizinan

---

<sup>23</sup> lela masriyat hasugian,asmuni “sistem pengawasan kantor wilayah Kementerian Agama terhadap kelompok bimbingan ibadah haji”,*al idarah* no.2 (2024): 70-80 jurnal uinsu <https://jurnal.uinsu.ac.id>.

<sup>24</sup> liza asmara, “fungsi pengawasan dalam pelaksanaan manasik haji pada kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (kbiu) darul fattah bandar lampung”, (universitas islam negeri raden intan lampung 2021), <https://repository.radenintan.ac.id>

<sup>25</sup> dinda yasmin, “pengawasan ppiu dalam pelayanan jama’ah pada kantor wilayah kementerian agama dki jakarta tahun 2024”,(universitas islam negeri syarif hidayatullah jakarta 2024), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/83129>

penyelenggara perjalanan ibadah umrah di kota jambi. metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis empiris. Adapun fokus kajian pada penelitian ini adalah pengawasan oleh kantor wilayah kementerian agama kota jambi terhadap perizinan atas berdirinya dan beroperasinya pelaksana perjalanan ibadah umroh di kota jambi dan penerapan sanksi kepada pelaksana perjalanan ibadah haji yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.<sup>26</sup>

10. Penelitian yang dilakukan oleh jerrycho andrian (2022) dalam skripsinya yang berjudul implementasi pengawasan kantor Kementerian Agama kota jambi terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah berdsarkan undang undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu yuridis empiris. Adapun fokus kajian pada penelitian ini adalah “Fungsi Pengawasan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Jambi Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.”<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> dani nur hidayat, pengawasam terhadap perizinan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umroh di kota jambi, (universitas jambi, 2023), repository unja <https://repository.unja.ac.id>

<sup>27</sup> jerrycho andrian, “fungsi pengawasan kepala kantor Kementerian Agama kota jambi terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umroh berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, (universitas jambi, 2022), <https://repository.unja.ac.id/39501/>

**Tabel 1.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu**

| <b>No</b> | <b>Nama Peneliti &amp; Tahun</b> | <b>Judul Penelitian</b>                                                                                                   | <b>Hasil Penelitian (Ringkas &amp; Spesifik)</b>                                                                                         | <b>Persamaan dengan Skripsi Ini</b>                                         | <b>Perbedaan dengan Skripsi Ini</b>                                                                           |
|-----------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Dian Rizki (2023)                | Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan PPIU Menurut PMA Tahun 2021 (Studi Kasus: Kementerian agama Kota Tangerang) | Pengawasan terhadap PPIU di Kota Tangerang belum berjalan efektif karena lemahnya penerapan sanksi dan rendahnya koordinasi antar pihak. | Sama-sama membahas pengawasan terhadap PPIU dan efektivitas pelaksanaannya. | Fokus penelitian di Kota Tangerang dan berbasis PMA No. 5 Tahun 2021, bukan perspektif perlindungan konsumen. |
| 2         | Amalia Safitri (2020)            | Optimalisasi Fungsi Pengawasan                                                                                            | Pengawasan internal biro telah berjalan baik dan                                                                                         | Sama-sama membahas fungsi pengawasan terhadap                               | Penelitian dilakukan pada biro travel swasta,                                                                 |

|   |                               |                                                                         |                                                                                                           |                                                                                   |                                                                                |
|---|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|   |                               | dalam Pelayanan Jemaah Umroh Ad Dzikra Tour Purwokerto                  | meningkatkan pelayanan jemaah dari pendaftaran hingga kepulangan.                                         | pelayanan jemaah umrah.                                                           | bukan pengawasan pemerintah (Kementerian haji dan umrah).                      |
| 3 | Nisful Lailatul Mufida (2023) | Pengawasan PPIU oleh Bidang PHU Kanwil Kementerian agama DIY Tahun 2022 | Pengawasan berjalan sesuai aturan, namun perlu peningkatan evaluasi dan sanksi terhadap pelanggaran izin. | Sama-sama meneliti peran pengawasan Kementerian agama terhadap PPIU.              | Fokus pada aspek administratif perizinan tanpa meninjau perlindungan konsumen. |
| 4 | Nurmasyithah (2022)           | Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian agama Provinsi Aceh              | Pengawasan dilakukan melalui SISKOPAT UH untuk menekan penipuan travel; hasilnya                          | Sama-sama membahas peran pengawasan Kementerian agama sebagai bentuk perlindungan | Fokus penelitian pada pencegahan kecurangan (fraud), bukan standar             |

|   |                                        |                                                                                 |                                                                                                      |                                                                                              |                                                                                             |
|---|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                        | dalam Reduksi Tingkat Fraud pada Travel Umrah dan Haji Khusus                   | efektif tetapi masih terkendala teknis.                                                              | n jemaah.                                                                                    | pelayanan atau perlindungan konsumen.                                                       |
| 5 | M. Abdullah Jawahirul Wafa' (2023)     | Manajemen Pengawasan oleh Kementerian agama Kota Yogyakarta di KBIHU Tahun 2022 | Pengawasan terhadap KBIHU berjalan baik dan sesuai prosedur, meningkatkan kualitas pembinaan jemaah. | Sama-sama membahas fungsi pengawasan lembaga di bawah Kementerian haji dan umrah.            | Subjek penelitian KBIHU, bukan PPIU, dan tidak menyoroti aspek hukum perlindungan konsumen. |
| 6 | Lela Masriyat Hasugian & Asmuni (2024) | Sistem Pengawasan Kanwil Kementerian agama terhadap Kelompok                    | Pengawasan berjalan baik dan dilakukan secara bertanggung jawab untuk menjaga kualitas pembinaan     | Sama-sama menyoroti pentingnya pengawasan oleh Kementerian agama terhadap lembaga keagamaan. | Fokus penelitian pada pembimbing haji, bukan PPIU dan perlindungan konsumen                 |

|   |                     |                                                                                       |                                                                                                         |                                                                          |                                                                                                                       |
|---|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                     | Bimbingan Ibadah Haji                                                                 | gan haji.                                                                                               |                                                                          | umrah.                                                                                                                |
| 7 | Liza Asmara (2021)  | Fungsi Pengawasan dalam Pelaksanaan Manasik Haji di KBIHU Darul Fattah Bandar Lampung | Pengawasan pelaksanaan manasik dilakukan sesuai prosedur dan berjalan efektif.                          | Sama-sama membahas bentuk pengawasan dalam kegiatan ibadah haji/umrah.   | Subjek penelitian lembaga KBIHU, bukan biro perjalanan atau pengawasan terhadap PPIU oleh Kementerian haji dan umrah. |
| 8 | Dinda Yasmin (2024) | Pengawasan PPIU dalam Pelayanan Jemaah pada Kanwil Kementerian agama DKI Jakarta      | Pengawasan dilakukan langsung dan melalui SISKOPAT UH untuk memastikan pelayanan jemaah sesuai standar. | Sama-sama meneliti pengawasan Kementerian agama terhadap pelayanan PPIU. | Lokasi berbeda (DKI Jakarta) dan tidak menekankan aspek perlindungan konsumen secara hukum.                           |

|    |                         |                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                   |                                                                                                                  |
|----|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | Dani Nurhidayat (2023)  | Pengawasan terhadap Perizinan PPIU di Kota Jambi                                                    | Pengawasan perizinan belum maksimal akibat kendala internal dan eksternal; sanksi belum berjalan optimal.                 | Sama-sama membahas pengawasan Kementerian agama terhadap perizinan dan kepatuhan PPIU.                            | Fokus pada perizinan usaha PPIU, belum membahas standar pelayanan dan perlindungan jemaah.                       |
| 10 | Jerrycho Andrian (2022) | Implementasi Pengawasan Kementerian agama Kota Jambi terhadap PPIU Berdasar kan UU No. 8 Tahun 2019 | Pengawasan belum efektif karena lemahnya struktur dan koordinasi antar instansi tindak lanjut pelanggaran belum maksimal. | Sama-sama menggunakan dasar hukum UU No. 8 Tahun 2019 dan membahas peran Kementerian agama dalam pengawasan PPIU. | Berbeda pada lokasi penelitian (Kota Jambi) dan tidak secara spesifik membahas perspektif perlindungan konsumen. |

|  |  |                                                           |                                                                                                             |                                                                               |                                                                                       |
|--|--|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | terhadap<br>PPIU<br>Berdasarkan<br>UU No. 8<br>Tahun 2019 | struktur<br>dan<br>koordinasi<br>antar<br>instansi<br>tindak<br>lanjut<br>pelanggaran<br>belum<br>maksimal. | dan<br>membahas<br>peran<br>Kementerian<br>agama dalam<br>pengawasan<br>PPIU. | tidak secara<br>spesifik<br>membahas<br>perspektif<br>perlindungan<br>an<br>konsumen. |
|--|--|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian membahas pengawasan Kementerian Agama terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), tanggung jawab PPIU terhadap jamaah, serta perlindungan hukum bagi jamaah umrah yang mengalami kerugian. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada aspek normatif yuridis atau perlindungan hukum setelah terjadinya pelanggaran.

Adapun penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) pada beberapa aspek, yaitu:

1. Fokus pada evaluasi pemerintah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), bukan hanya pengawasan atau tanggung jawab PPIU. Penelitian ini mengkaji bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk dalam menilai kinerja dan kepatuhan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).
2. Menggunakan perspektif perlindungan konsumen sebagai pisau analisis utama, sehingga tidak hanya melihat kepatuhan administratif penyelenggara, tetapi juga menilai sejauh mana evaluasi pemerintah mampu menjamin terpenuhinya hak-hak jamaah sebagai konsumen jasa perjalanan ibadah umrah.
3. Menggunakan pendekatan empiris (field research) melalui studi lapangan di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk, sehingga menghasilkan data faktual mengenai pelaksanaan evaluasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

(PPIU) yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya.

4. penelitian yang spesifik di Kabupaten Nganjuk, yang hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus membahas evaluasi Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di wilayah tersebut dengan perspektif perlindungan konsumen.

## **B. Kerangka Teori**

### **1. Teori Evaluasi**

Evaluasi merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu program, kegiatan, atau kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi tidak hanya berfungsi untuk mengukur hasil akhir, tetapi juga untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan, hambatan yang dihadapi, serta dampak yang ditimbulkan dari suatu kebijakan. Menurut William N. Dunn, evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang menghasilkan informasi mengenai nilai atau manfaat suatu kebijakan sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan dan kelayakannya untuk dipertahankan, diperbaiki, atau bahkan dihentikan.<sup>28</sup>

William N. Dunn mengemukakan enam indikator evaluasi kebijakan yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu program atau kebijakan. Pertama, efektivitas, yaitu sejauh mana kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kedua, efisiensi, yaitu perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaannya. Ketiga, kecukupan, yaitu kemampuan suatu kebijakan dalam menyelesaikan masalah yang menjadi dasar pembentukannya. Keempat, pemerataan, yaitu keadilan dalam distribusi manfaat kebijakan kepada seluruh kelompok masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan. Kelima, responsivitas, yaitu kemampuan kebijakan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat. Keenam, ketepatan, yaitu kesesuaian antara tujuan kebijakan dengan kebutuhan

---

<sup>28</sup> William N. Dunn, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, terj. Samodra Wibawa dkk. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), hlm. 608–613.

masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan tersebut.

Dalam penelitian ini, teori evaluasi William N. Dunn digunakan sebagai pisau analisis untuk menilai pelaksanaan pengawasan Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Melalui enam indikator tersebut, peneliti dapat mengetahui sejauh mana pengawasan yang dilakukan telah berjalan secara optimal dalam memberikan perlindungan kepada jamaah umrah sebagai konsumen jasa perjalanan ibadah umrah.

## **2. Teori Perlindungan Konsumen**

Teori perlindungan konsumen menekankan bahwa konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga negara perlu hadir memberikan perlindungan hukum. Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen adalah upaya yang memberikan kepastian hukum untuk mencegah kerugian bagi konsumen akibat penggunaan barang atau jasa.<sup>29</sup> Perlindungan ini mencakup perlindungan preventif yang bertujuan mencegah terjadinya kerugian melalui regulasi, standardisasi, dan informasi yang benar serta perlindungan represif melalui mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa.<sup>29</sup>

Dalam konteks penyelenggaraan umrah, jemaah merupakan konsumen jasa perjalanan ibadah yang memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian keberangkatan. Kementerian Agama membawa mandat perlindungan ini sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Perlindungan tersebut mencakup hak atas informasi yang benar mengenai harga, fasilitas, jadwal, akomodasi, serta tanggung jawab PPIU dalam memberikan pelayanan.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media, 2001, hlm. 25.

<sup>30</sup> Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2006. Hlm.11 dan 239.

Teori perlindungan konsumen juga menekankan prinsip *caveat venditor* (pelaku usaha harus berhati-hati) yang menuntut penyedia jasa bertanggung jawab penuh terhadap produk dan layanannya. Prinsip ini sangat relevan karena banyak persoalan dalam praktik umrah berawal dari kurangnya transparansi informasi dan tidak terpenuhinya janji layanan PPIU. Oleh sebab itu, peran negara melalui Kementerian Agama menjadi krusial untuk memastikan bahwa PPIU tidak melakukan praktik-praktik yang merugikan jemaah, seperti keberangkatan tidak pasti, pengalihan maskapai tanpa pemberitahuan, atau tidak terpenuhinya fasilitas sesuai paket.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haj

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian yuridis empiris karena menggabungkan kajian terhadap ketentuan hukum yang berlaku dengan pengumpulan serta analisis data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Penelitian yuridis empiris merupakan penelitian hukum yang mengkaji hukum tidak hanya sebagai norma tertulis (*law in books*), tetapi juga sebagai perilaku nyata yang berkembang dan diterapkan dalam masyarakat (*law in action*).<sup>32</sup> Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menelaah pengaturan hukum mengenai evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), tetapi juga mengkaji bagaimana pelaksanaan evaluasi tersebut dilakukan dalam praktik oleh Kementerian Haji dan Umrah sebagai bentuk perlindungan terhadap jemaah umrah selaku konsumen jasa perjalanan ibadah.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan memperoleh data primer secara langsung melalui wawancara dan pengamatan terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan objek penelitian.<sup>33</sup> Data primer diperoleh dari pihak Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk serta pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang menjadi subjek penelitian. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan berupa peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Penggunaan metode yuridis empiris dalam penelitian ini dipilih

---

<sup>32</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2014), hlm. 51.

<sup>33</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 154.

karena dinilai mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dengan pelaksanaannya di lapangan. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menganalisis sejauh mana evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah terhadap PPIU telah berjalan secara efektif serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek normatif hukum, tetapi juga pada efektivitas implementasi kebijakan dalam memberikan perlindungan hukum kepada jemaah umrah sebagai konsumen.<sup>34</sup>

## **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris (empirical legal research) atau pendekatan yuridis sosiologis (socio-legal approach). Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji hukum tidak hanya sebagai norma yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (law in books), tetapi juga bagaimana hukum tersebut diterapkan dan bekerja dalam praktik di masyarakat (law in action).<sup>35</sup> Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pelaksanaan evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) serta kaitannya dengan perlindungan hukum bagi jemaah umrah sebagai konsumen jasa perjalanan ibadah.

Dalam penelitian yuridis empiris ini, peneliti menggunakan beberapa pendekatan sebagai alat analisis, yaitu:

### **1. Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach)**

Pendekatan perundang-undangan (statute approach) merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menelaah seluruh peraturan perundang-undangan yang memiliki hubungan dengan isu hukum yang diteliti.<sup>36</sup> Melalui pendekatan ini, peneliti menganalisis ketentuan hukum

---

<sup>34</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 31.

<sup>35</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2015), hlm. 51.

<sup>36</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 133.

yang menjadi dasar pelaksanaan evaluasi terhadap PPIU dan perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi kesesuaian antara pelaksanaan evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam penelitian ini, bahan hukum yang dianalisis antara lain:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Agama Peraturan lain yang berkaitan dengan mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengetahui apakah pelaksanaan evaluasi terhadap PPIU telah sesuai dengan ketentuan normatif yang berlaku serta sejauh mana regulasi tersebut memberikan perlindungan kepada jemaah sebagai konsumen.

## 2. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach)

Pendekatan konseptual (conceptual approach) merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menelaah konsep-konsep, teori-teori, doktrin, serta pandangan para ahli hukum yang berkaitan dengan objek penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh landasan teoritis dalam menganalisis permasalahan hukum yang diteliti.<sup>37</sup>

Dalam penelitian ini, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep Evaluasi dalam administrasi publik dan pengawasan penyelenggaraan layanan public Melalui pendekatan konseptual tersebut, peneliti dapat membangun kerangka berpikir yang sistematis dalam menilai efektivitas evaluasi yang dilakukan terhadap PPIU serta pengaruhnya terhadap perlindungan hak-hak jemaah umrah.

## 3. Pendekatan Kasus (Case Approach)

---

<sup>37</sup> Peter Mahmud Marzuki, *penelitian hukum*, edisi revisi, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm.177.

Selain menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, penelitian ini juga dapat menggunakan pendekatan kasus (case approach) untuk menganalisis fakta empiris yang terjadi di lapangan terkait pelaksanaan evaluasi terhadap PPIU. Pendekatan ini dilakukan dengan mengkaji hasil wawancara, data lapangan, serta kasus-kasus penyelenggaraan umrah yang menimbulkan kerugian bagi jemaah.<sup>38</sup>

Melalui pendekatan kasus, peneliti dapat membandingkan antara ketentuan hukum yang berlaku dengan implementasi aktual oleh pihak yang berwenang maupun oleh PPIU.

Dengan kombinasi pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan kasus (case approach), penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang komprehensif mengenai evaluasi Kementerian Haji dan Umrah terhadap PPIU dalam perspektif perlindungan konsumen.

### **C. Lokasi penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis berlokasi di beberapa tempat :

1. Kantor Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk yang berlokasi di Jl. Dermojoyo 22, Payaman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64418. instansi ini memiliki kewenangan langsung dalam pengawasan, kepada penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU)
2. EL ZAMZAMA PRIMA TOUR&TRAVEL  
Instansi ini merupakan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) yang berlokasi di Jl. Imam Bonjol No.54, Payaman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64418
3. PT. SAHABAT JANNAH GROUP  
Instansi ini merupakan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) yang berlokasi di Jl. Anjuk Ladang No.7A, Candirejo, Kec. Loceret, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64417

---

<sup>38</sup> Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum, edisi revisi, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm.134.

## C. Sumber Data

### a) Data Primer

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini diantaranya:

#### 1. Wawancara

Metode wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi atau data penelitian dengan cara mewawancarai secara langsung kepada narasumber agar memperoleh informasi. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan oleh peneliti dengan cara semi struktur. Jenis wawancara semi terstruktur memadukan konsep wawancara terstruktur dengan wawancara bebas atau tidak terstruktur. Pertanyaan yang diajukan selama wawancara ini telah direncanakan sebelumnya, namun dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan informasi. Proses wawancara ini lebih fleksibel dan terbuka. Karena informasi dikumpulkan langsung dari narasumber tanpa perantara, wawancara ini mencakup data primer.<sup>39</sup> Penelitian ini melakukan wawancara dengan berbagai pihakpihak utama antara lain:

#### 1.2 tabel informan

| NAMA INFORMAN                                          | JABATAN                                                |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Zainal Abidin Hanif Kamalodin,<br>S.Sos., S.Pd.I., MM. | Kepala Kementerian Haji dan<br>Umrah Kabupaten Nganjuk |

---

<sup>39</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 133–136.

|                        |                                                                                 |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| KH. Imam Mashadi       | Kepala penyelenggara perjalanan ibadah Umrah (PPIU) EL ZAMZAMA TOUR & TRAVEL    |
| Anisa                  | Komisaris penyelenggara perjalanan ibadah Umrah (PPIU) EL ZAMZAMA TOUR & TRAVEL |
| Ibu Erna tri wulandari | Kepala pengeyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) PT SAHABAT JANNAH GROUP   |

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara untuk mengumpulkan informasi dengan mencari, mengumpulkan, dan menganalisis dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen-dokumen ini dapat berupa arsip, laporan pemantauan, foto, atau peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan praktik giveaway. Informasi yang diperoleh melalui proses dokumentasi ini digolongkan sebagai data sekunder, karena berasal dari sumber yang sudah ada sebelumnya, bukan dari interaksi langsung dengan narasumber. Data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi mendukung peneliti dalam memperkuat temuan di lapangan, membandingkan hasil wawancara dan pengamatan, serta menyediakan dasar hukum atau bukti tertulis yang valid.<sup>40</sup>

<sup>40</sup> Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm 314-329

#### b) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari:

- Undang-Undang dan regulasi terkait
- Buku-buku
- Jurnal
- artikel ilmiah
- makalah dan essay
- pendapat para sarjana
- Internet.
- 

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini diantaranya:

##### 1. Wawancara.

Metode wawancara digunakan untuk memperoleh informasi atau data penelitian melalui proses tanya jawab secara langsung dengan narasumber. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi terstruktur (semi structured interview). Jenis wawancara ini menggabungkan wawancara terstruktur dengan wawancara bebas, sehingga peneliti tetap menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya namun tetap memberikan ruang untuk menggali informasi yang berkembang selama proses penelitian berlangsung. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan kondisi yang ditemukan di lapangan. Karena data diperoleh langsung dari

narasumber, maka hasil wawancara termasuk ke dalam data primer.<sup>41</sup>

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pencarian, pengumpulan, dan analisis dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa arsip, laporan evaluasi, hasil pemantauan, foto kegiatan, berita acara, maupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan evaluasi Kementerian Agama terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Data yang diperoleh melalui dokumentasi termasuk data sekunder karena berasal dari sumber yang telah tersedia sebelumnya. Data tersebut digunakan untuk memperkuat hasil wawancara, melakukan perbandingan terhadap temuan lapangan, serta memberikan dasar hukum dan bukti tertulis yang mendukung hasil penelitian.<sup>42</sup>

## 3. Teknik analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih serta mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis agar memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar temuan. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil interpretasi terhadap data yang telah dianalisis. Analisis ini digunakan untuk menilai bagaimana pelaksanaan evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama terhadap PPIU dalam perspektif perlindungan konsumen bagi jemaah umrah.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 304–305.

<sup>42</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 216–217.

<sup>43</sup> Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, (California: SAGE Publications, 2014), hlm. 12–14.

## **E. Metode Pengolahan Analisis Data**

Metode pengolahan dan analisis data merupakan tahapan yang dilakukan setelah seluruh data penelitian diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul kemudian diolah, disusun, dianalisis, dan ditafsirkan secara sistematis agar dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah penelitian mengenai evaluasi Kementerian Agama terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dalam perspektif perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif dengan model analisis interaktif yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

### **1. Reduksi Data (Data Reduction)**

Reduksi data merupakan tahap awal dalam proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang diperoleh dari lapangan. Data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi pada umumnya masih bersifat luas sehingga perlu dilakukan penyaringan agar hanya data yang relevan dengan fokus penelitian yang digunakan dalam analisis.

Pada tahap ini, peneliti melakukan identifikasi terhadap data yang berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi oleh Kementerian Agama terhadap PPIU, mekanisme pengawasan yang diterapkan, bentuk perlindungan hukum terhadap jemaah umrah sebagai konsumen, serta hambatan yang ditemukan dalam praktik pelaksanaannya. Data yang memiliki keterkaitan dengan rumusan masalah dipertahankan dan dikelompokkan, sedangkan data yang tidak relevan disisihkan. Melalui reduksi data, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih terarah sehingga mempermudah proses analisis berikutnya.<sup>44</sup>

### **2. Penyajian Data (Data Display)**

Setelah dilakukan reduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data.

---

<sup>44</sup> Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edisi ke-3 (California: SAGE Publications, 2014), hlm. 12–13.

Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang telah diperoleh ke dalam bentuk uraian deskriptif dan sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data dan menemukan pola tertentu.

Dalam penelitian ini, data hasil wawancara dengan narasumber dan data dokumentasi disusun berdasarkan tema-tema penelitian, seperti bentuk evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama, standar pengawasan terhadap PPIU, pelaksanaan perlindungan konsumen bagi jemaah umrah, serta efektivitas kebijakan yang diterapkan. Data yang telah disusun kemudian dihubungkan dengan teori-teori yang digunakan serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan agar menghasilkan interpretasi yang komprehensif terhadap objek penelitian.<sup>45</sup>

### **3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)**

Tahap terakhir dalam pengolahan data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap seluruh data yang telah dianalisis untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah penelitian. Kesimpulan tidak dibuat secara langsung, tetapi melalui proses penelaahan secara terus-menerus terhadap data yang telah diperoleh.

Verifikasi dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan data dokumentasi serta ketentuan hukum yang berlaku untuk memastikan konsistensi dan keabsahan data. Selain itu, peneliti juga melakukan peninjauan ulang terhadap hasil analisis agar kesimpulan yang diperoleh benar-benar menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Hasil akhir dari proses ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai efektivitas evaluasi Kementerian Agama terhadap PPIU dalam menjamin perlindungan konsumen bagi jemaah umrah.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Ibid., hlm. 14–15.

<sup>46</sup> Ibid., hlm. 18–20.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran umum Lokasi penelitian.**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian dilaksanakan pada instansi pemerintah dan pelaku usaha yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan ibadah umrah, yaitu Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk serta beberapa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kabupaten Nganjuk, yaitu PT. El Zam Zama Prima Wisata dan PT. Sahabat Jannah Group. Pemilihan lokasi tersebut dilakukan karena memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian mengenai evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sebagai bentuk perlindungan konsumen.

Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu wilayah yang memiliki aktivitas pelayanan keagamaan, termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (PPIU) yang beroperasi di daerah tersebut. Pelaksanaan penyelenggaraan ibadah umrah (PPIU) melibatkan peran pemerintah dalam melakukan pembinaan, pengawasan, serta evaluasi terhadap penyelenggara agar pelayanan yang diberikan kepada jemaah berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, Kabupaten Nganjuk dipilih sebagai lokasi penelitian karena dinilai dapat memberikan data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk dipilih sebagai lokasi utama penelitian karena instansi tersebut memiliki fungsi yang berkaitan dengan pelaksanaan pembinaan, koordinasi, pemantauan, evaluasi, dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah

umrah (PPIU). Dalam penelitian ini, peneliti menggali informasi mengenai mekanisme evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). indikator yang digunakan dalam proses evaluasi, bentuk pengawasan yang diterapkan, tindak lanjut terhadap pelanggaran yang ditemukan, serta upaya perlindungan hukum bagi jemaah sebagai konsumen jasa perjalanan ibadah. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak yang memiliki kewenangan dan memahami pelaksanaan evaluasi terhadap PPIU.

Selain instansi pemerintah, penelitian juga dilakukan pada dua Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), yaitu PT. El Zam Zama Prima Wisata dan PT. Sahabat Jannah Group. Kedua Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dipilih karena menjadi pelaksana langsung layanan perjalanan ibadah umrah kepada masyarakat sehingga memiliki pengalaman dan informasi yang relevan mengenai pelaksanaan evaluasi dan pengawasan oleh pemerintah. Melalui penelitian pada PPIU, peneliti memperoleh data mengenai proses pemenuhan standar pelayanan, bentuk kepatuhan terhadap regulasi, pelaksanaan perlindungan konsumen, serta kendala yang dihadapi dalam menjalankan kegiatan usaha.

Penelitian pada dua pihak yang berbeda, yaitu pemerintah dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), dilakukan untuk memperoleh data yang lebih objektif dan komprehensif. Data yang diperoleh dari instansi pemerintah digunakan untuk mengetahui kebijakan dan pelaksanaan evaluasi, sedangkan data dari pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) digunakan untuk mengetahui implementasi kebijakan tersebut di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai efektivitas evaluasi terhadap PPIU dalam menjamin perlindungan konsumen bagi jemaah umrah.

Pengumpulan data pada lokasi penelitian dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan narasumber yang berkaitan dengan penelitian dan dokumentasi berupa dokumen administrasi, arsip, laporan kegiatan, data evaluasi, serta dokumen lain yang mendukung proses penelitian. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis secara

kualitatif untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

## B. Hasil Wawancara

Penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) adalah biro perjalanan wisata yang memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan umrah.<sup>47</sup> Atau lebih dikenal dengan biro perjalanan ibadah umrah. adapun yang memberi izin atas berdirinya sebuah Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Adalah Kementerian Agama dengan beberapa ketentuan yang telah dijabarkan dalam undang undang no.8 tahun 2019 pasal 89.<sup>39</sup>

Pengawasan oleh Kementerian Agama terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) Adalah sebuah prosedur yang dilakukan Kementerian Agama dengan melakukan pengawasan aktif dan pasif baik *Feedforward Control*, *Concurrent Control* maupun *feedback control* hal tersebut dilakukan guna menghindari berbagai hal yang merugikan konsumen atau sebagai bentuk perlindungan konsumen.

Regulasi yang mengatur tentang perjalanan ibadah umrah serta Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) diatur dalam undang undang no 8 tahun 2019 tentang ibadah umrah, dalam undang undang no.8 tahun 2019 pasal 86 dijelaskan bahwa Perjalanan Ibadah Umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau berkelompok melalui PPIU. Selain oleh PPIU, penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah dapat dilakukan oleh Pemerintah. Penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah yang dapat dilakukan oleh Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan jika terdapat keadaan luar biasa atau kondisi darurat. (5) Keadaan luar biasa atau kondisi darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan oleh Presiden.<sup>48</sup>

bukan hanya mengenai pengawasan, Hal lain yang menjadi fokus

---

<sup>47</sup> peraturan pemerintah indonesia nomor 38 tahun 2021 bab I pasal I ayat 2.

<sup>48</sup> Undang undang no.8 tahun 2019 pasal 86

Kementerian Haji dan Umrah yang ditekankan Ketika hendak mendirikan biro Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah Adalah kewajiban yang dilakukan Ketika biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah itu telah berjalan yaitu Mengenai fasilitas yang diberikan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) terhadap jemaah. hal tersebut dijabarkan di dalam undang undang no.8 tahun 2019 pasal 94.<sup>49</sup> yang disana terdapat 10point utama dalam hal kewajiban Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Jemaah.

Mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) di kabupaten nganjuk belum sepenuhnya dilakukan secara intens sebagaimana hasil wawancara berikut :

dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada kepala kementerian haji dan umrah bapak zainal abidin hanif kamalodin s.sos.,s.pd.i.,mm beliau mengatakan bahwa “pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah

Umrah di kabupaten nganjuk tidak dilakukan langsung oleh petugas dari Kementerian Agama namun dari pihak Kementerian Agama menunjuk Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) untuk melakukan pengawasan dilapangan. Dikarenakan Kementerian Agama lebih berfokus Terhadap pelaksanaan dan pengawasan ibadah haji, namun tetap. semisal ada complain atau pelanggaran yang merugikan jemaah lapornya ke Kementerian Haji dan Umrah untuk kita tindak lanjuti, seringkali yang bermasalah Adalah PPIU Cabang yang saat penempatan di kabupaten ini Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) tersebut tidak lapor bahwa mereka mendirikan cabang disini”

Ibu erna selaku Direktur penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) PT. SAHABAT JANNAH GROUP juga menyampaikan bahwa tidak ada pengawasan rutin Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atau laporan Rutin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) kepada Kementerian

---

<sup>49</sup> undang undang no.8 tahun 2019 pasal 94

Haji dan Umrah sejauh beliau mendirikan PPIU sahabat Jannah tersebut. Dari hasil wawancara beliau mengungkapkan “sejauh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sahabat Jannah berdiri tidak ada pengawasan rutin mba ataupun laporan ketidak sesuaian, mungkin kalau laporan ke siskopatuh iya. sejak berdiri hanya 1x ada kunjungan, alhamdulillah tidak ada kendala sejauh ini atau pun ketidak sesuaian yang berhubungan terhadap fasilitas konsumen mungkin hanya lapor di siskopatuh saja”.<sup>50</sup>

Hasil wawancara dari komisaris biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) EL ZAMZAMA PRIMA TOUR&TRAVEL mengatakan bahwa tidak ada pengawasan yang rutin dari kementerian Haji dan Umrah Kabupaten nganjuk namun setiap keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah harus di laporkan di SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) bukan hanya itu terdapat evaluasi rutin setiap 5 tahun sekali. yang mana semua Penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) yang terdaftar di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten nganjuk diundang untuk melakukan evaluasi Bersama.<sup>43</sup>

Dalam hal pengawasan setiap Penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) juga harus melakukan verifikasi guna kevalidan data dan lain sebagainya yang nantinya akan di cek oleh LSU (Lembaga sertifikasi usaha) yang telah ditunjuk oleh Kementerian Haji dan Umrah. verifikasi ini dilakukan maksimal 2 tahun setelah izin Pendirian PPIU (penyelenggara perjalanan ibadah umrah) keluar dan diperpanjang setiap 5 tahun sekali.<sup>44</sup>

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti terhadap direktur PT. EL ZAM ZAMA PRIMA TOUR & TRAVEL beliau menjelaskan bahwa “pengawasan yang dilakukan biasanya via telepon atau whatsapp tidak langsung turun ke lapangan, dikarenakan mungkin sejauh ini biro yang berdiri juga tidak ada masalah, biasanya yang menjadi perhatian Adalah jemaah lansia tetapi peraturan di biro kita untuk jemaah yang

---

<sup>50</sup> Erna tri wulandari, direktur PT.Sahabat Jannah tour ( wawancara 10 februari 2026)

sudah berumur dan memiliki Riwayat sakit harus ada minimal 1 pendamping dari keluarga”.<sup>45</sup>

### **C. Pelaksanaan Evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) oleh Kementerian Haji dan Umrah sebagai bentuk perlindungan konsumen bagi jemaah.**

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa keagamaan yang melibatkan hubungan hukum antara Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sebagai pelaku usaha dan jemaah sebagai konsumen. Dalam hubungan hukum tersebut, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) berkewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, sedangkan jemaah berhak memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan paket yang ditawarkan.<sup>51</sup> Namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti keterlambatan keberangkatan, perubahan jadwal penerbangan, ketidaksesuaian fasilitas hotel, hingga kegagalan pemberangkatan jemaah. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pelaksanaan evaluasi oleh Pemerintah guna menjamin terpenuhinya hak-hak jemaah sebagai konsumen.<sup>52</sup>

Perlindungan terhadap jemaah umrah merupakan bagian dari tanggung jawab negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Melalui pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah, diharapkan setiap Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dapat menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat.<sup>53</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk, diketahui bahwa evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) menjadi salah satu instrumen penting dalam menjamin kualitas pelayanan kepada jemaah. Akan tetapi,

---

<sup>51</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 18–21.

<sup>52</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 40–43.

<sup>53</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 3 dan Pasal 112.

pelaksanaan evaluasi masih menghadapi berbagai kendala, terutama karena sebagian besar penyelenggara yang beroperasi di Kabupaten Nganjuk merupakan kantor cabang atau agen dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang berkedudukan di luar daerah. Akibatnya, kewenangan pengawasan yang dimiliki oleh kantor daerah menjadi terbatas dan memerlukan koordinasi dengan pemerintah pusat.<sup>54</sup> Permasalahan hukum yang muncul kemudian adalah bagaimana pelaksanaan pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk sebagai bentuk perlindungan konsumen bagi jemaah serta sejauh mana evaluasi tersebut mampu mencegah terjadinya pelanggaran yang merugikan masyarakat.

Evaluasi terhadap PPIU memiliki dasar hukum yang jelas dalam sistem hukum Indonesia. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan terhadap jemaah merupakan tujuan utama yang harus diwujudkan melalui penyelenggaraan ibadah umrah yang tertib dan bertanggung jawab.<sup>55</sup> Selain itu, Pasal 94 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan ibadah umrah. Pengawasan tersebut bertujuan memastikan bahwa seluruh penyelenggara menjalankan kewajibannya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah.<sup>56</sup>

Ketentuan lebih lanjut mengenai Evaluasi terhadap PPIU diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa setiap PPIU wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan,

---

<sup>54</sup> Hasil wawancara dengan pihak Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk, tanggal 1 februari 2026.

<sup>55</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 3.

<sup>56</sup> Ibid., Pasal 94.

dan perlindungan jemaah selama menjalankan ibadah umrah.<sup>57</sup> perspektif perlindungan konsumen, Evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PPIU juga memiliki landasan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan informasi yang benar mengenai jasa yang digunakan.<sup>58</sup> Dengan demikian, pengawasan terhadap PPIU merupakan implementasi dari kewajiban negara untuk melindungi hak-hak konsumen jasa perjalanan ibadah umrah.<sup>59</sup>

Evaluasi dilakukan melalui kegiatan pembinaan dan sosialisasi kepada penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Pembinaan tersebut bertujuan meningkatkan pemahaman PPIU mengenai kewajiban hukum yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah. Selain itu, sosialisasi juga diberikan kepada masyarakat agar lebih selektif dalam memilih PPIU yang memiliki izin resmi.<sup>60</sup>

Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk menerima dan menindaklanjuti berbagai pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan umrah. Pengaduan tersebut dapat berupa keterlambatan keberangkatan, perubahan jadwal, ketidaksesuaian fasilitas, maupun permasalahan administratif lainnya. Berdasarkan data lapangan, ditemukan bahwa sebagian besar PPIU yang melakukan pemasaran di Kabupaten Nganjuk merupakan kantor cabang atau agen dari perusahaan yang berkedudukan di kota lain. Kondisi ini mengakibatkan pengawasan yang dilakukan oleh kantor daerah lebih banyak bersifat pembinaan dan pelaporan, sedangkan kewenangan pemberian sanksi administratif tetap berada pada pemerintah pusat.<sup>61</sup>

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Nganjuk masih menjadikan rekomendasi dari kerabat dan tokoh masyarakat sebagai pertimbangan utama dalam memilih penyelenggara

---

<sup>57</sup> Indonesia, Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

<sup>58</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

<sup>59</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 37–41.

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan pihak Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk, tanggal 1 februari 2026

<sup>61</sup> Ibid.

umrah. Akibatnya, tidak sedikit jemaah yang kurang memperhatikan legalitas penyelenggara sehingga berpotensi menjadi korban praktik usaha yang tidak bertanggung jawab.<sup>62</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif diberikan sebelum terjadi pelanggaran dengan tujuan mencegah timbulnya kerugian, sedangkan perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadi pelanggaran untuk menyelesaikan sengketa yang timbul.<sup>63</sup> Apabila dikaitkan dengan teori tersebut, pelaksanaan pengawasan terhadap PPIU oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk merupakan bentuk perlindungan hukum preventif. Hal ini karena pengawasan dilakukan sebelum terjadi pelanggaran yang dapat merugikan jemaah, antara lain melalui pembinaan, monitoring, dan sosialisasi kepada penyelenggara maupun masyarakat.<sup>64</sup> Dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen, pengawasan yang dilakukan pemerintah bertujuan menjamin terpenuhinya hak-hak jemaah sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jemaah sebagai konsumen berhak memperoleh informasi yang benar mengenai paket perjalanan, fasilitas hotel, maskapai penerbangan, jadwal keberangkatan, serta biaya yang harus dibayarkan.<sup>65</sup>

Pelaksanaan pengawasan juga dapat dianalisis menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi efektivitas, kecukupan, responsivitas, dan ketepatan. Dari aspek efektivitas, pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku karena meliputi pembinaan, monitoring, dan penanganan pengaduan masyarakat.<sup>66</sup> dari aspek kecukupan, pengawasan tersebut masih menghadapi berbagai keterbatasan. Salah satu kendala utama adalah terbatasnya kewenangan kantor daerah

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan pihak Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk, tanggal 1 februari 2026

<sup>63</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 2–5.

<sup>64</sup> Analisis peneliti berdasarkan teori Philipus M. Hadjon dan hasil wawancara lapangan.

<sup>65</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

<sup>66</sup> William N. Dunn, *Public Policy Analysis: An Introduction*, (New Jersey: Pearson Education, 2004), hlm. 429–432.

dalam memberikan sanksi terhadap cabang PPIU yang melakukan pelanggaran. Dalam banyak kasus, kantor daerah hanya dapat melakukan klarifikasi dan menyampaikan laporan kepada pemerintah pusat untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.<sup>67</sup>

Dari aspek responsivitas, Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk telah berupaya memberikan respons terhadap berbagai keluhan masyarakat melalui mekanisme pengaduan yang tersedia. Mekanisme tersebut memungkinkan masyarakat memperoleh akses untuk menyampaikan permasalahan yang dialami selama proses penyelenggaraan ibadah umrah..Sementara itu, dari aspek ketepatan, pengawasan yang dilakukan telah sesuai dengan tujuan perlindungan konsumen karena diarahkan untuk menjamin hak-hak jemaah dan mencegah terjadinya kerugian akibat pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Apabila dalam pelaksanaan pengawasan ditemukan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh PPIU, maka penyelenggara dapat dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sanksi tersebut dapat berupa teguran tertulis, pembekuan izin operasional, hingga pencabutan izin operasional. Pemberian sanksi administratif bertujuan untuk memberikan efek jera kepada penyelenggara yang melanggar ketentuan hukum sekaligus melindungi masyarakat dari potensi kerugian yang lebih besar. Selain itu, sanksi juga berfungsi menjaga kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia.<sup>68</sup>

Dalam perspektif perlindungan konsumen, PPIU yang menyebabkan kerugian kepada jemaah juga dapat dimintai pertanggungjawaban untuk memberikan ganti rugi. Kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diberikan. Apabila pelanggaran yang dilakukan

---

<sup>67</sup> Hasil wawancara dengan pihak Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk, tanggal 1 februari 2026

<sup>68</sup> Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara, (Jakarta: Rajawali Pers, 2020), hlm. 315–317.

memenuhi unsur tindak pidana, maka penyelenggara juga dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap jemaah umrah tidak hanya dilakukan melalui mekanisme administratif, tetapi juga melalui mekanisme perdata dan pidana. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengawasan terhadap PPIU oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk telah dilaksanakan melalui berbagai mekanisme pengawasan administratif, pembinaan, monitoring, dan penanganan pengaduan masyarakat. Akan tetapi, efektivitas pengawasan masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan kewenangan terhadap kantor cabang PPIU dan keterbatasan sumber daya pengawasan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi, peningkatan edukasi masyarakat, dan optimalisasi sistem pengawasan agar tujuan perlindungan konsumen bagi jemaah umrah dapat terwujud secara maksimal.<sup>69</sup>

Salah satu hambatan utama Adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kabupaten Nganjuk, khususnya pada unit yang bertanggung jawab mengevaluasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), kondisi ini menyebabkan evaluasi tidak dapat dilakukan secara intensif dan menyeluruh sehingga membuka peluang terjadinya pelanggaran oleh PPIU yang tidak bertanggung jawab. Hambatan berikutnya Adalah keterbatasan sistem pengawasan berbasis teknologi informasi. Meskipun Kementerian Agama telah mengembangkan sistem digital untuk mendukung pengawasan seperti sistem pendaftaran dan pelaporan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), namun pada praktiknya belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang belum tertib dalam melakukan pelaporan secara berkala, serta kurangnya integritas antar instansi yang berkaitan dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam mendeteksi potensi pelanggaran serta menyulitkan proses secara cepat dan tepat.

---

<sup>69</sup> Wawancara direktur PT. EL ZAMZAMA PRIMA ustd. Imam mashadi (1 februari 2026

Selain faktor internal, hambatan juga datang dari sisi eksternal, yaitu rendahnya tingkat kesadaran hukum Masyarakat, khususnya jemaah umrah sebagai konsumen. Banyak calon jemaah yang kurang memahami hak dan kewajiban, serta tidak melakukan verifikasi terhadap legalitas Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sebelum mendaftar. Kondisi ini sering dimanfaatkan oleh oknum Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) ilegal yang tidak bertanggung jawab untuk menarik jemaah dengan iming iming harga murah tanpa mempertimbangkan aspek keamanan dan kepastian keberangkatan.<sup>70</sup> Kurangnya literasi hukum ini menjadi tantangan tersendiri dalam Upaya perlindungan konsumen.

Hambatan lainnya Adalah lemahnya kordinasi antar instansi terkait, pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) tidak hanya menjadi tanggung jawab Kementerian agama, tetapi juga melibatkan instansi lain seperti Kementerian perdagangan,kepolisian, dan Lembaga perlindungan konsumen. Namun, dalam implementasinya, kordinasi antar instansi belum berjalan secara optimal. Hal ini menyebabkan penanganan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) seringkali tidak terintegrasi dan cenderung parsial, sehingga tidal memberikan efek jera yang maksimal bagi pelaku pelanggaran.

Dari aspek regulasi, meskipun telah terdapat peraturan yang mengatur Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), masih ditemukan celah hukum yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Beberapa ketentuan belum mengatur secara rinci mekanisme pengawasan dan sanksi administratif yang tegas terhadap pelanggaran tertentu. Akibatnya penegakan hukum terhadap Penyelenggara Perjalanan ibadah Umrah (PPIU) yang bermasalah menjadi kurang efektif dan tidak memberikan perlindungan maksimal bagi jemaah selain itu, hambatan dalam proses penegakan sanksi juga menjadi faktor penting. Dalam beberapa kasus, pemberian sanksi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang

---

<sup>70</sup> Wawancara kepala Kementerian Agama kabupaten nganjuk (1 februari 2026)

melanggar seringkali memerlukan waktu yang cukup lama karena harus melakukan prosedur administrative dan hukum yang berbelit. Hal ini mengakibatkan kerugian jemaah tidak segera tertangani, serta menurunkan Tingkat kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah sebagai pengawas.<sup>71</sup>

Selain berbagai hambatan yang telah diuraikan sebelumnya terdapat faktor lain yang turut mempengaruhi efektivitas pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan ibadah Umrah (PPIU), yaitu mekanisme pengawasan yang tidak dilakukan secara langsung oleh Kementerian agama, melainkan melalui perantara lembaga lain yang telah terverifikasi, seperti Lembaga sertifikasi usaha (LSU) atau pihak ketiga yang ditunjuk. Pola pengawasan tidak langsung ini pada dasarnya bermaksud untuk memperluas jangkauan pengawasan, meningkatkan keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah. Namun, dalam implementasinya, mekanisme ini justru menimbulkan sejumlah kendala yang berdampak pada efektivitas perlindungan konsumen.<sup>72</sup>

Pengawasan melalui Lembaga sertifikasi usaha (LSU) atau Lembaga mitra seringkali menghadapi persoalan terkait independensi dan kualitas pelaporan. Tidak semua Lembaga yang ditunjuk memiliki kapasitas yang memadai dalam memahami regulasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) secara komprehensif. Hal ini dapat mengakibatkan laporan hasil pengawasan menjadi kurang akurat atau tidak mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.<sup>73</sup> Selain itu, terdapat potensi konflik kepentingan yang dapat mempengaruhi objektivitas pengawasan, terutama apabila terdapat hubungan tertentu antara pihak pengawas dengan Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang diawasi. Dalam kajian hukum perlindungan konsumen disebutkan bahwa efektivitas pengawasan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh konsistensi dalam

---

<sup>71</sup> Undang-undang nomor.8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

<sup>72</sup> M. Yahya Harahap, *Pembahasan permasalahan dan penerapan KUHAP*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.210

<sup>73</sup> Wawancara komisar PT. EL ZAMZAMA PRIMA WISATA (5 februari 2026).

penegakan hukum. Ketika sanksi tidak ditegakan secara tegas, maka pelaku usaha cenderung mengabaikan kewajiban hukum yang telah ditetapkan. Hal ini berdampak pada menurunnya Tingkat kepatuhan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) terhadap peraturan yang berlaku.<sup>74</sup>

Kegiatan pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) yang ditunjuk oleh Kementerian Agama dilakukan dalam waktu minimal 1 tahun sekali selama masa berlaku sertifikat<sup>54</sup>, spesifikasi pengawasan yang dilakukan pun berfokus pada kelengkapan administrative Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) serta ketertiban dalam perbaruan sertifikasi.<sup>75</sup>

Kendala lainnya Adalah keterlambatan dalam penyampaian informasi dari Lembaga perantara kepada Kementerian agama. Karena tidak dilakukan secara langsung, proses pengawasan menjadi berlapis dan memerlukan waktu lebih lama dalam proses pengolahan data serta pengambilan Keputusan. Akibatnya, Tindakan preventif maupun represif terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) menjadi kurang responsif. Dalam konteks perlindungan konsumen, keterlambatan ini sangat merugikan jemaah, karena potensi kerugian yang dialami dapat semakin besar sebelum adanya intervensi dari pemerintah. Di sisi lain, penggunaan LSU sebagai perpanjangan tangan pengawasan juga menimbulkan persoalan dalam hal akuntabilitas. Ketika terjadi kelalaian dalam pengawasan, seringkali sulit untuk menentukan pihak yang bertanggung jawab secara langsung, apakah pihak Lembaga mitra atau Kementerian Agama sebagai pemberi mandat. Kondisi ini berpotensi melemahkan system pengawasan secara keseluruhan dan mengurangi kepercayaan Masyarakat terhadap mekanisme perlindungan yang ada. Menurut penelitian dalam jurnal hukum, pengawasan pemerintahan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) masih menjadi

---

<sup>74</sup> Rachmad safa'at, "Efektivitas Penegakan Hukum dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia", *Jurnal Konstitusi*, vol.14 no. 1,2019

<sup>75</sup> Wawancara komisaris PT. EL ZAMZAMA PRIMA WISATA(1 februari 2026)

tantangan serius, terutama dalam aspek implementasi regulasi dan pengawasan di Tingkat daerah. Hal ini disebabkan oleh lemahnya kordinasi serta keterbatasan instrument yang dimiliki oleh pemerintah.<sup>76</sup>

Selain hambatan yang bersumber dari mekanisme pengawasan tidak langsung, faktor lain yang signifikan Adalah banyaknya cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tidak melaporkan kegiatan operasionalnya kepada Kementerian Agama setempat, dalam praktiknya, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) seringkali membuka cabang di berbagai daerah untuk menjangkau lebih banyak calon jamaah umrah. namun, tidak semua cabang tersebut terdaftar secara resmi atau melaporkan kegiatannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>58</sup> Ketidakpatuhan dalam pelaporan ini menjadi hambatan serius dalam proses pengawasan, karena Kementerian Agama tidak memiliki data yang akurat mengenai jumlah dan aktivitas Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) cabang yang beroperasi. akibatnya, pengawasan menjadi tidak menyeluruh dan cenderung hanya berfokus pada kantor pusat atau Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang telah terdaftar secara resmi. kondisi ini membuka peluang bagi praktik – praktik menyimpang yang dilakukan oleh cabang cabang tidak resmi, seperti mengumpulkan dana tanpa izin, menawarkan paket umrah yang tidak sesuai standart, hingga penipuan terhdap jemaah.<sup>77</sup>

Keberadaan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) cabang yang tidak melapor juga menyulitkan proses penegakan hukum. Ketika terjadi pelanggaran, seringkali sulit untuk melacak pihak yang bertanggung jawab secara langsung terutama jika cabang tersebut beroperasi tanpa izin yang jelas. Hal ini memperlambat proses penindakan dan berpotensi menghambat pemulihan kerugian yang dialami oleh jemaah. Dalam banyak kasus jemaah hanya berinteraksi dengan

---

<sup>76</sup> Nurul Huda, “Pengawasan Pemerintah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dalam Perspektif Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol.50 no.2,2020

<sup>77</sup> Wawancara kepala Kementerian agamakabupaten nganjuk (1 februari 2026)

agen cabang di daerah sehingga Ketika terjadi masalah, mereka kesulitan menuntut tanggung jawab dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pusat. Bukan hanya itu Kurangnya pengawasan internal dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pusat terhadap cabang cabangnya menjadi fokus koreksi dari kementerian agama.

dengan demikian, berbagai hambatan dalam evaluasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Oleh Kementerian Haji dan Umrah nunjukan bahwa Upaya perlindungan konsumen bagi jemaah umrah masi memerlukan perbaikan yang signifikan, diperlukan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM), pengawasan langsung optimalisasi system pengawasan berbasis teknologi, peningkatan literasi hukum Masyarakat, serta penguatan kordinasi antar instansi dan regulasi yang lebih komprehensif. Upaya ypya tersebut diharapkan dapat menciptakan pengawsan yang lebih efektif dan mampu memberikan perlindungan yang maksimal bagi jemaah sebagai konsumen jasa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

#### **D. Solusi atas hambatan Evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk untuk melindungi jemaah umrah**

Evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan pemerintah kepada jemaah umrah sebagai konsumen jasa perjalanan keagamaan. Namun dalam pelaksanaannya, Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk menghadapi berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi efektivitas evaluasi. Hambatan tersebut berpotensi mengurangi optimalisasi perlindungan hukum terhadap jemaah sehingga membuka peluang terjadinya pelanggaran yang merugikan masyarakat.<sup>78</sup> perspektif hukum administrasi negara, keberhasilan pengawasan sangat dipengaruhi oleh kewenangan, sumber daya manusia, sarana pendukung, serta koordinasi antarinstansi. Apabila salah satu unsur tersebut tidak

---

<sup>78</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 2–5

berjalan dengan baik, maka tujuan pengawasan untuk mewujudkan perlindungan konsumen akan sulit tercapai. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang tepat untuk mengatasi berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaan pengawasan terhadap PPIU.<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk, hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan kewenangan terhadap kantor cabang PPIU, minimnya kesadaran masyarakat mengenai legalitas penyelenggara umrah, keterbatasan sumber daya pengawas, serta kurang optimalnya pelaporan dari masyarakat ketika menemukan dugaan pelanggaran. Hambatan tersebut memerlukan solusi yang terintegrasi agar perlindungan terhadap jemaah umrah dapat terlaksana secara maksimal.<sup>80</sup>

Perlindungan terhadap jemaah umrah merupakan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pasal 3 menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh jemaah memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan hak-haknya.<sup>81</sup>

Selanjutnya, Pasal 94 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan ibadah umrah. Pengawasan tersebut dilakukan sebagai upaya pencegahan terhadap berbagai bentuk pelanggaran yang dapat merugikan jemaah.<sup>82</sup> Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan jaminan perlindungan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Pasal 4 menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta informasi yang benar mengenai barang dan jasa yang digunakan. Dengan demikian, setiap bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah

---

<sup>79</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2020), hlm. 310–317.

<sup>80</sup> Wawancara kepala kementerian haji dan umrah kabupaten nganjuk 1 februari 2026.

<sup>81</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 3.

<sup>82</sup> Ibid., Pasal 94.

pada hakikatnya merupakan implementasi dari prinsip perlindungan konsumen.<sup>83</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk, diketahui bahwa hambatan pertama yang dihadapi adalah terbatasnya kewenangan terhadap kantor cabang dan agen PPIU. Sebagian besar penyelenggara yang beroperasi di Kabupaten Nganjuk bukan merupakan kantor pusat, melainkan kantor cabang yang secara administratif berada di bawah perusahaan yang berkedudukan di luar daerah. Akibatnya, ketika ditemukan dugaan pelanggaran, kantor daerah hanya dapat melakukan pembinaan dan pelaporan kepada pemerintah pusat tanpa memiliki kewenangan langsung untuk menjatuhkan sanksi administratif. kedua adalah rendahnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memeriksa legalitas PPIU sebelum melakukan pendaftaran umrah. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat calon jemaah yang memilih penyelenggara berdasarkan rekomendasi kerabat atau iming-iming harga murah tanpa terlebih dahulu memastikan status izin operasional penyelenggara tersebut. Hambatan ketiga adalah keterbatasan sumber daya manusia yang bertugas melakukan pengawasan. Jumlah petugas yang tersedia belum sebanding dengan banyaknya kegiatan pembinaan, monitoring, dan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk. Hambatan keempat adalah kurang optimalnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh PPIU. Dalam beberapa kasus, jemaah memilih menyelesaikan masalah secara langsung dengan pihak penyelenggara sehingga informasi mengenai pelanggaran tidak selalu sampai kepada pihak pengawas.<sup>84</sup>

Menurut teori evaluasi William N. Dunn, suatu kebijakan publik harus dievaluasi berdasarkan efektivitas, kecukupan, responsivitas, dan ketepatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pengawasan PPIU, hambatan yang ditemukan menunjukkan bahwa masih

---

<sup>83</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

<sup>84</sup> Hasil wawancara kepala kementerian haji dan umrah kabupaten nganjuk 1 februari 2026.

terdapat aspek yang perlu diperbaiki agar tujuan perlindungan konsumen dapat tercapai secara optimal.<sup>85</sup>

Upaya pertama yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk adalah meningkatkan koordinasi dengan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah di tingkat pusat. Koordinasi tersebut dilakukan melalui penyampaian laporan hasil pengawasan, pelaporan dugaan pelanggaran, serta konsultasi terkait penanganan permasalahan yang terjadi di daerah. Upaya kedua adalah meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memilih PPIU yang memiliki izin resmi. Sosialisasi dilakukan melalui penyuluhan, kegiatan manasik, media sosial, dan kerja sama dengan tokoh agama di masyarakat. Langkah ini bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat agar tidak mudah tergiur oleh penawaran paket umrah yang tidak realistis.<sup>86</sup>

Apabila dianalisis menggunakan teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon, kegiatan sosialisasi tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum preventif karena bertujuan mencegah masyarakat menjadi korban pelanggaran sebelum kerugian terjadi. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai legalitas PPIU, risiko terjadinya penipuan atau pelayanan yang tidak sesuai dapat diminimalkan.<sup>87</sup>

Upaya ketiga adalah memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pengawasan. Kementerian Haji dan Umrah mendorong masyarakat untuk memanfaatkan sistem informasi yang disediakan pemerintah guna memeriksa legalitas PPIU serta memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan umrah. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan pengawasan dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan efisien.

Upaya keempat adalah meningkatkan pembinaan terhadap cabang dan agen PPIU yang beroperasi di wilayah Kabupaten Nganjuk. Pembinaan dilakukan melalui pertemuan berkala, sosialisasi regulasi terbaru, serta evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada jemaah. Pembinaan ini penting untuk memastikan bahwa seluruh

---

<sup>85</sup> William N. Dunn, *Public Policy Analysis: An Introduction*, (New Jersey: Pearson Education, 2004), hlm. 429–432.

<sup>86</sup> Wawancara kepala kementerian Haji dan Umrah Kabupaten nganjuk 1 februari 2026

<sup>87</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 5–7.

penyelenggara memahami kewajiban hukum yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya kelima adalah memperkuat mekanisme pengaduan masyarakat. Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan apabila menemukan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Melalui mekanisme tersebut, pemerintah dapat memperoleh informasi yang lebih cepat sehingga tindakan pencegahan maupun penanganan dapat dilakukan secara segera.<sup>88</sup>

Apabila hambatan dalam pelaksanaan Evaluasui tidak segera diatasi, maka akan muncul berbagai akibat hukum yang dapat merugikan jemaah umrah. Pertama, meningkatnya risiko pelanggaran yang dilakukan oleh PPIU karena lemahnya pengawasan. Kondisi ini dapat mengakibatkan terjadinya keterlambatan keberangkatan, kegagalan pemberangkatan, atau pelayanan yang tidak sesuai dengan perjanjian. hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berpotensi tidak terpenuhi. Jemaah dapat kehilangan hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan, serta hak untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang diperjanjikan. Ketiga, menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah umrah. Kepercayaan masyarakat merupakan faktor penting dalam keberhasilan penyelenggaraan umrah karena berkaitan langsung dengan perlindungan dan kenyamanan jemaah. Oleh karena itu, upaya mengatasi hambatan pengawasan harus menjadi prioritas agar perlindungan hukum terhadap jemaah dapat berjalan secara efektif.<sup>89</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, terdapat beberapa solusi yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan pengawasan terhadap PPIU.

Pertama, pemerintah perlu memperkuat sinergi antara kantor daerah dan pemerintah pusat dalam penanganan pelanggaran yang dilakukan oleh cabang PPIU. Kedua, diperlukan peningkatan edukasi hukum kepada

---

<sup>88</sup> Wawancara kepala kementerian haji dan Umrah kabupaten Nganjuk 1 februari 2026.

<sup>89</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, hlm. 8–10.

masyarakat mengenai hak-hak konsumen dalam penyelenggaraan ibadah umrah sehingga masyarakat lebih memahami mekanisme perlindungan yang tersedia. Ketiga, perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang bertugas melakukan pengawasan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala. Keempat pemanfaatan teknologi digital harus terus dikembangkan untuk mendukung proses pengawasan, pelaporan, dan evaluasi penyelenggaraan ibadah umrah. Kelima masyarakat perlu didorong untuk lebih aktif melaporkan setiap dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh PPIU sehingga pemerintah dapat melakukan tindakan pencegahan dan penegakan hukum secara lebih cepat.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk dalam mengatasi hambatan pengawasan telah dilakukan melalui peningkatan koordinasi, sosialisasi, pembinaan, pemanfaatan teknologi informasi, dan penguatan mekanisme pengaduan masyarakat. Upaya tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum preventif yang bertujuan menjaga hak-hak jemaah umrah sebagai konsumen serta mewujudkan penyelenggaraan ibadah umrah yang aman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Upaya Kementerian Haji dan Umrah dalam mengatasi berbagai hambatan Evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) merupakan Langkah strategis yang sangat menentukan efektivitas perlindungan hukum terhadap jemaah sebagai konsumen jasa perjalanan ibadah. Dalam perspektif perlindungan konsumen pengawasan negara tidak hanya berfungsi sebagai pengendalian administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah untuk menjamin hak-hak Masyarakat atas keamanan, kenyamanan, transparansi serta kepastian hukum dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kementerian haji dan umrah, salah satu bentuk evaluasi yang diterapkan Adalah evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah secara berkala setiap lima tahun sekali, Dimana seluruh Penyelenggara

Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) diundang ke Kementerian Haji dan Umrah untuk dilakukan peninjauan terhadap legalitas, kualitas, pelayanan, laporan operasional serta kepatuhan administrative.

Evaluasi lima tahun tersebut merupakan salah satu bentuk Evaluasi preventif yang bertujuan menjaga keberlangsungan standart pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Namun, dalam praktiknya pola evaluasi yang hanya dilakukan secara periodik jangka Panjang dinilai belum cukup optimal untuk menghadapi perkembangan cepat industri perjalanan umrah yang dinamis. Banyak persoalan yang dapat muncul sewaktu-waktu seperti penyalahgunaan dana jemaah, keterlambata keberangkatan, penipuan paket murah, maupun pembukaan cabang illegal tanpa pelaporan resmi. Oleh sebab itu, Kementerian haji dan umrah perlu mengembangkan sistem pengawasan berlapis melalui evaluasi tahunan, audit semester, inspeksi mendadak serta verifikasi lapangan terhadap cabang dan agen Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Evaluasi yang lebih intensif memungkinkan deteksi dini terhadap pelanggaran sebelum menimbulkan kerugian besar bagi jemaah umrah.

Salah satu upaya utama yang perlu diperkuat Adalah evaluasi langsung oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten nganjuk tanpa terlalu bergantung pada Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU). Selama ini, system evaluasi yang masih banyak mengandalkan Lembaga Sertifikasi usaha (LSU) dan Kementerian Haji dan Umrah hanya sebagai penggerak teknis hal itu menimbulkan persoalan efektivitas karena pemerintah cenderung menerima hasil pengawasan tidak langsung melalui laporan administratif. Ketergantungan terhadap Lembaga pihak ketiga berpotensi menimbulkan keterlambatan informasi, lemahnya verifikasi lapangan, bahkan potensi konflik kepentingan. Menurut

Evaluasi langsung juga harus diperluas hingga Tingkat daerah dengan membentuk satuan pengawas khusus di bawah kordinasi Kementerian Haji dan Umrah daerah, hal ini penting mengingat banyak pelanggaran justru terjadi pada cabang atau agen daerah yang tidak terpantau secara maksimal. Kehadiran evalusi daerah yang aktif dapat

mempercepat penanganan pelanggaran sekaligus memperkuat perlindungan konsumen di Tingkat lokal. Selain evaluasi langsung, reformasi digitalisasi evaluasi merupakan Langkah penting yang harus dioptimalkan. Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk perlu membangun system digital terintegrasi nasional yang mencakup seluruh aktivitas operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), mulai dari pendaftaran jemaah, pembayaran, kontrak perjalanan, pemrosesan visa, jadwal keberangkatan, tiket penerbangan, hingga laporan keuangan dan aktivitas cabang. System data dapat dipantau secara real time. Digitalisasi akan meningkatkan efektivitas pengawasan sekaligus mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi legalitas penyelenggara.

Portal digital publik juga dapat digunakan sebagai instrument perlindungan konsumen preventif, Dimana calon jemaah dapat memeriksa status izin resmi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), akreditasi Riwayat, pelanggaran, dan keabsahan cabang sebelum melakukan pendaftaran. Menurut jurnal kebijakan pengawasan umrah, kurangnya transparansi informasi publik merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan Masyarakat rentan menjadi korban penipuan oleh penyelenggara illegal. Dengan keterbukaan data, Masyarakat memiliki posisi lebih kuat sebagai konsumen.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) pengawas juga menjadi faktor yang sangat penting. Keterbatasan jumlah aparatur serta kurangnya keahlian teknis dalam audit penyelenggaraan umrah menyebabkan pengawasan sering kali hanya berfokus pada administrasi formal. Oleh sebab itu, Kementerian Haji dan Umrah perlu melakukan pelatihan intensif sebagai pegawai pengawas terkait hukum perlindungan konsumen, audit keuangan, investigasi administratif, pengawasan usaha jasa perjalanan, serta pemanfaatan teknologi pengawasan modern. Pengawas yang professional dan kompeten akan lebih mampu mendeteksi penyimpangan sejak dini serta memberikan

perlindungan hukum yang lebih efektif.<sup>90</sup>

Selain peningkatan kompetensi, integritas aparaturnya juga harus dijaga agar terhindar dari konflik kepentingan. Pengawasan yang efektif hanya dapat tercapai apabila dilakukan secara independen, objektif, dan bebas dari praktik kolusi.

Dari sisi regulasi, pembaruan kebijakan menjadi Langkah strategis yang tidak kalah penting. Kementerian Agama Kabupaten Nganjuk perlu mendorong regulasi yang lebih rinci terkait kewajiban pelaporan seluruh cabang dan agen, transparansi dana jemaah, standar kontrak pelayanan serta pemberlakuan sanksi administratif progresif. Selama ini masih banyak cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang beroperasi tanpa pelaporan resmi, sehingga membuka peluang terjadinya praktik ilegal. Oleh karena itu seluruh cabang wajib terintegrasi dalam sistem registrasi nasional.

Sanksi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang melanggar juga harus diperkuat, tidak hanya berupa teguran administratif tetapi juga meliputi pembekuan izin, denda finansial, pencabutan izin permanen, hingga proses pidana apabila terbukti melakukan penipuan. Penelitian hukum administrasi menunjukkan bahwa lemahnya penegakan sanksi menjadi salah satu faktor utama rendahnya efek jera terhadap pelaku usaha bermasalah.

Kordinasi antar instansi juga merupakan bagian penting dalam mengatasi hambatan pengawasan. Kementerian agama kabupaten nganjuk perlu memperkuat kerja sama dengan kepolisian, Kementerian perdagangan, otoritas jasa keuangan, badan perlindungan konsumen nasional, pemerintah daerah, serta Lembaga pengawasan jasa keuangan. Sinergi ini penting untuk memastikan bahwa pengawasan tidak hanya terbatas pada aspek administratif, tetapi juga mencakup penegakan hukum pidana, pengawasan keuangan, serta perlindungan hak

---

<sup>90</sup> Muh.Tahir, "Building an Effective Supervision System for PPIU", *Jurnal Ilmiah Gema Perencana*, Vol.3 No.3, 2025

konsumen secara menyeluruh.<sup>91</sup>

Di samping penguatan kelembagaan, edukasi Masyarakat juga menjadi upaya preventif yang sangat penting. Banyak calon jemaah masih tergiur oleh penawaran harga murah tanpa memahami legalitas penyelenggara maupun isi kontrak perjalanan, kondisi ini menunjukkan rendahnya literasi hukum konsumen di Masyarakat. Oleh karena itu Kementerian Agama Kabupaten Nganjuk perlu secara aktif melakukan sosialisasi melalui seminar, media sosial, penyuluhan masjid, dan layanan publik mengenai cara memilih Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) resmi, memeriksa izin usaha, memahami hak konsumen, serta mengenali modus penipuan perjalanan umrah. Edukasi hukum ini memperkuat posisi jemaah sebagai konsumen yang sadar hak.

Selanjutnya, evaluasi lima tahunan yang selama ini dilakukan perlu dikembangkan menjadi evaluasi berkelanjutan, selain evaluasi utama lima tahunan, perlu diterapkan evaluasi tahunan, semesteran, serta pengawasan incidental berbasis laporan Masyarakat. System evaluasi berlapis ini akan membuat pengawasan lebih responsif terhadap kondisi lapangan. Kementerian Haji dan Umrah kabupaten nganjuk juga perlu membangun system pengaduan jemaah yang cepat, mudah dan transparan melalui aplikasi digital, hotline pengaduan, pusat pelayanan konsumen, serta website resmi. Pengaduan Masyarakat dapat menjadi sumber data penting dalam mendeteksi pelanggaran lebih dini dan memperkuat pengawasan partisipatif.<sup>92</sup>

Secara keseluruhan, upaya atas hambatan pengawasan Kementerian Haji dan Umrah kabupaten nganjuk terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) harus dilakukan melalui reformasi menyeluruh yang meliputi penguatan pengawasan langsung, pengurangan ketergantungan pada Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU), digitalisasi sistem, peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM),

---

<sup>91</sup> Etty Etriana dan Achmad Muhammad, "Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah", *Jurnal Manajemen Dakwah*, 2018

<sup>92</sup> Etty Etriana dan Achmad Muhammad, "Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah", *Jurnal Manajemen Dakwah*, 2018

pembaruan regulasi, penegakan sanksi tegas, kordinasi lintas sektor, edukasi Masyarakat, serta sistem pengaduan yang responsive. Dalam prespektif perlindungan konsumen, seluruh Langkah tersebut bertujuan mewujudkan kepastian hukum, keadilan, keamanan, dan perlindungan maksimal bagi jemaah umrah. Dengan demikian pengawasan Kementeria Haji dan Umrah kabupaten nganjuk tidak hanya bersifat administrative, tetapi benar benar menjadi instrument perlindungan negara terhadap Masyarakat sebagai konsumen jasa ibadah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi Kementerian Haji dan umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) perspektif perlindungan konsumen (Studi di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk) dapat disimpulkan bahwa pengawasan oleh kementerian Haji dan Umrah kabupaten nganjuk telah berjalan melalui mekanisme administratif seperti evaluasi berkala, pemeriksaan legalitas pembinaan penyelenggara. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) menjalankan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan, khususnya undang undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah serta undang undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam praktiknya, Kementerian Haji dan Umrah kabupaten nganjuk juga melaksanakan evaluasi lima tahunan dengan mengundang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) untuk dilakukan pemeriksaan terhadap legalitas usaha, operasional, dan kualitas pelayanan.

Namun demikian evaluasi tersebut belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai hambatan, baik internal maupun eksternal. Hambatan internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia (SDM), keterbatasan sistem pengawasan digital, ketergantungan pada Lembaga sertifikasi usaha (LSU), lemahnya pengawasan langsung terhadap cabang dan agen daerah, serta belum maksimalnya koordinasi antar instansi. Sementara itu, hambatan eksternal meliputi rendahnya literasi hukum Masyarakat, maraknya cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tidak terdaftar,

kirangnya kesadaran konsumen dalam memverifikasi legalitas Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), serta celah regulasi yang masih dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Kondisi tersebut mengakibatkan perlindungan terhadap jemaah sebagai konsumen belum terlaksana secara maksimal.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, upaya Kementerian Haji dan Umrah kabupaten nganjuk untuk mengatasi hambatan pengawasan perlu dilakukan melalui reformasi menyeluruh, antara lain penguatan pengawasan langsung, pengembangan sistem digital terintegrasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), penguatan regulasi, penegakan sanksi yang tegas, kordinasi lintas instansi, edukasi Masyarakat, serta penguatan sistem pengaduan Jemaah. Dengan demikian, pengawasan yang lebih efektif akan mampu memberikan perlindungan hukum yang lebih optimal bagi para jemaah umrah sebagai konsumen.

## **B. SARAN**

Berdasarkan Kesimpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk.

Kementerian haji dan umrah kabupaten nganjuk perlu meningkatkan efektivitas pengawasan dengan memperkuat inspeksi langsung terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), termasuk kantor cabang dan agen daerah, serta tidak bergantung pada Lembaga sertifikasi usaha (LSU). Selain itu, evaluasi lima tahunan perlu dilengkapi dengan monitoring berkala yang lebih insentif seperti evaluasi tahunan dan inspeksi incidental.

2. Penguatan sistem digital pengawasan

Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten nganjuk perlu mengembangkan sistem pengawasan digital yang terintegrasi secara nasional untuk memantau legalitas, operasional, data Jemaah, laporan keuangan, dan aktivitas seluruh cabang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) secara real time agar potensi

pelanggaran dapat dideteksi lebih cepat.

3. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM)

Perlu adanya peningkatan kapasitas aparaturnya melalui pelatihan hukum perlindungan konsumen, audit keuangan, investigasi administratif, serta pemanfaatan teknologi informasi agar pengawasan lebih profesional dan komprehensif.

4. Penguatan regulasi dan sanksi

Pemerintah perlu memperkuat regulasi terkait kewajiban pelaporan cabang, transparansi dana Jemaah, dan standarisasi pelayanan, serta menerapkan sanksi administrative maupun pidana yang lebih tegas terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang melakukan pelanggaran.

5. Edukasi dan sosialisasi kepada Masyarakat

Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk perlu meningkatkan sosialisasi kepada Masyarakat terkait pentingnya memilih Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) resmi, memahami hak dan kewajiban konsumen, serta melakukan verifikasi legalitas sebelum melakukan pendaftaran agar jemaah lebih terlindungi dari potensi penipuan.

6. Penguatan sistem pengaduan konsumen

Perlu dibangun sistem pengaduan jamaah yang mudah diakses, cepat, dan responsive melalui hotline, website resmi, maupun aplikasi digital sehingga Masyarakat dapat segera melaporkan pelanggaran yang dilakukan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan pengawasan Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan mampu memberikan perlindungan hukum yang maksimal bagi jemaah umrah sebagai konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019  
tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang  
Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2020 tentang  
Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2021 tentang Rekening  
Penampungan Biaya Perjalanan Ibadah Umrah.

### **Buku**

Ali, Zainudin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.

Harahap, M. Yahya. *Pembahasan Permasalahan dan Penerapan KUHAP*.  
Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Pedoman Pengawasan  
Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*. Jakarta: Kementerian  
Agama RI, 2020.

Manullang, M. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2006.

Musataklima. *Hukum dan Kebijakan Perlindungan Konsumen di Indonesia*.  
Malang: Maknawi, 2024.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media, 2001.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2006.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2014.

Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.

Terry, George R. *Principles of Management*. Illinois: Richard D. Irwin, 2010.

Dunn, William N. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Terjemahan Samodra Wibawa dkk. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.

### **Website**

Detik.com. “Biro Umrah Bantah Menipu tapi Janji Balikkan Uang Jemaah di Nganjuk.” Diakses 25 September 2025.

IndonesiaBaik.id. “Standar Layanan Minimal Ibadah Umrah.” Diakses 15 September 2025.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. *Laporan Pengawasan Jasa Perjalanan Ibadah*. 2021.

### **Jurnal**

Etriana, Etty, dan Achmad Muhammad. “Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.” *Jurnal Manajemen Dakwah*, 2018.

Hasugian, Lela Masriyat, dan Asmuni. “Sistem Pengawasan Kantor Wilayah Kementerian Agama terhadap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.” *Al-Idarah* No. 2, 2024.

Huda, Nurul. “Pengawasan Pemerintah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dalam Perspektif Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 50, no. 2 (2020).

Safa'at, Rachmad. "Efektivitas Penegakan Hukum dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Jurnal Konstitusi* 14, no. 1 (2019).

Tahir, Muh. "Building an Effective Supervision System for PPIU." *Jurnal Ilmiah Gema Perencana* 3, no. 3 (2025).

### **Skripsi dan Tesis**

Andrian, Jerrycho. "Fungsi Pengawasan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Jambi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah." Skripsi, Universitas Jambi, 2022.

Asmara, Liza. "Fungsi Pengawasan dalam Pelaksanaan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Darul Fattah Bandar Lampung." Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021.

Hidayat, Dani Nur. "Pengawasan terhadap Perizinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah di Kota Jambi." Skripsi, Universitas Jambi, 2023.

Mufida, Nisful Lailatul. "Pengawasan Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

Nurmasyithah. "Strategi Pengawasan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam Reduksi Tingkat Fraud pada Penyelenggara Travel Umrah dan Haji Khusus." Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.

Rizki, Dian. "Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji (PPIU) Menurut PMA No. 5 Tahun 2021." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.

Safitri, Amalia. “Optimalisasi Fungsi Pengawasan dalam Memaksimalkan Pelayanan Jemaah Umrah Ad Dzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah.” Skripsi, IAIN Purwokerto, 2020.

Wafa’, Muhammad Abdullah Jawahirul. “Manajemen Pengawasan (Controlling) oleh Kementerian Agama Kota Yogyakarta di Bimbingan Manasik Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Kota Yogyakarta Tahun 2022.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

Yasmin, Dinda. “Pengawasan PPIU dalam Pelayanan Jamaah pada Kantor Wilayah Kementerian Agama DKI Jakarta Tahun 2024.” Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024.

### **Wawancara**

Hanif Kamalodin, Zainal Abidin. Wawancara oleh Penulis. Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk, 1 Februari 2026.

Tri Wulandari, Erna. Wawancara oleh Penulis. PT. Sahabat Jannah Group, 10 Februari 2026.

Mashadi, Imam. Wawancara oleh Penulis. PT. El Zam Zama Prima Wisata, Februari 2026.

Anisa, wawancara oleh Penulis. PT. El Zam Zama Prima Wisata, Februari 2026.

## LAMPIRAN

### Lampiran – 1 surat izin penelitian

Surat izin penelitian di Kementerian Haji dan Umrah dan beberapa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di kabupaten nganjuk.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**  
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341) 559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

Nomor : B- 3129 /F.Sy.1/TL.01/10/2024  
Hal : Pra-Penelitian

Malang, 08 Oktober 2024

Kepada Yth.  
Kepala Kementrian agama kabupaten nganjuk

Jl. Dermojoyo 22, Payaman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64418

*Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Qurroti A'yun  
NIM : 200202110033  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan *Pra Research* dengan judul :  
**Pengawasan Perizinan Pelaksana Perjalanan Ibadah Haji Dan Umroh**  
Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 2019 Perspektif  
Perlindungan Konsumen

, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Scan Untuk Verifikasi



Ditandatangani oleh Dekan  
Muhammad Ridwan Akademi,  
Dekan

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3. Kabag. Tata Usaha





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN NGANJUK**

Jl. Dermajaya No. 22 Piyamban Nganjuk  
Email: kabnganjuk@kemenag.go.id

Nomor : B-2947/Kk.13.13.01/HM.01/10/2024 21 Oktober 2024  
Sifat : Biasa  
Hal : Izin Pra-Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Syariah  
UIN Maulana Malik Ibrahim  
Malang

Memperhatikan Surat Saudara Nomor:B-3129/F.Sy.1/TL.01/10/2024 Tanggal 08  
Oktober 2024 tentang Permohonan Izin Pra Penelitian atas nama;

Nama : Qurroti A'yun  
NPM : 200202110033  
Fakultas : Ekonomi Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

dengan judul Research **"Pengawasan Perizinan Pelaksanaan Perjalanan Ibadah Haji  
dan Umroh Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 2019  
Perspektif Perlindungan Konsumen"**, maka bersama ini kami sampaikan pemberian  
izin untuk dilaksanakan kegiatan dimaksud sesuai dengan rencana penelitian.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Kepala



**Mohamad Afif Fauzi**



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.  
Token : KVA3PI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**  
Jl. Gajayana 60 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341) 559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

Nomor : 729 /F.Sy.1/TL.01/09/2025  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Malang, 03 Oktober 2025

Kepada Yth.  
Pimpinan PT. EL ZAM ZAMA PRIMA WISATA  
Jl. Imam bonjol no.54 RT.003 RW  
001 kel.payaman kec.nganjuk kab.nganjuk jawa timur

*Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Qurroti A'yun  
NIM : 200202110033  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :  
**Pengawasan kementerian agama terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umroh  
(ppiu) perspektif perlindungan konsumen** , pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Scan Untuk Verifikasi



a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Sudirman

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3. Kabag. Tata Usaha





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**  
Jl. Gajayana 80 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341) 559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

Nomor : 730 /F.Sy.1/TL.01/09/2025  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Malang, 03 Oktober 2025

Kepada Yth.  
Pimpinan PT. SAHABAT JANNAH GROUP  
Jl. Anjuk ladang no.07A kel.candirejo kec  
Loceret kab.nganjuk jawa timur

*Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Qurroti A'yun  
NIM : 200202110033  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :  
**Pengawasan kementerian agama terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umroh  
(PPIU) Perpektif perlindungan konsumen , pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.**

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Scan Untuk Verifikasi



a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
*[Signature]*  
Sudirman

Tembusan :

- 1.Dekan
- 2.Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
- 3.Kabag. Tata Usaha





**PT. EL ZAM ZAMA PRIMA WISATA**  
Jl. Imam Bonjol No. 34 Nganjuk - Jawa Timur 64418  
Email: [elzamzama@gmail.com](mailto:elzamzama@gmail.com)

Sifat : Biasa  
Hal : Izin Penelitian

24 Februari 2026

Yth. Dekan Fakultas Syariah  
UIN Maulana Malik Ibrahim  
Malang

Memperhatikan Surat Saudara 729 /F.Sy.1/TL.01/09/2025 Tanggal 3 oktober 2025  
tentang Permohonan Izin Pra Penelitian atas nama;

Nama : Qurroti A'yun  
NPM : 200202110033  
Fakultas : Ekonomi Syariah  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

dengan judul Research "Pengawasan Perizinan Pelaksanaan Perjalanan Ibadah  
Haji dan Umroh Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 2019  
Perspektif Perlindungan Konsumen", maka bersama ini kami sampaikan pemberian izin  
untuk dilaksanakan kegiatan dimaksud sesuai dengan rencana penelitian. Demikian atas  
perhatiannya disampaikan terima kasih.

Kepala  
  
KH. IMAM MASHADI



Sahabat Jannah  
Group

**PT. SAHABAT JANNAH GROUP**

Jl. Anjak Ladang No.07A, Locoet, Nganjuk, Jawa Timur Indonesia.64471

Email: [sahabatjannahgroup@gmail.com](mailto:sahabatjannahgroup@gmail.com)

Sifat : Biasa

24 Februari 2026

Hal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Syariah  
UIN Maulana Malik Ibrahim  
Malang

Memperhatikan Surat Saudara 730 /F.Sy.1/TL.01/09/2025 Tanggal 3 oktober 2025  
tentang Permohonan Izin Pra Penelitian atas nama;

Nama : Qurroti A'yun

NPM : 200202110033

Fakultas : Ekonomi Syariah

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

dengan judul Research "Pengawasan Perizinan Pelaksanaan Perjalanan Ibadah  
Haji dan Umroh Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 2019  
Perspektif Perlindungan Konsumen", maka bersama ini kami sampaikan pemberian izin  
untuk dilaksanakan kegiatan dimaksud sesuai dengan rencana penelitian. Demikian atas  
perhatiannya disampaikan terima kasih.

Kepala  
-RENT-  
SAHABAT JANNAH GROUP

## **Lampiran- 2 Hasil wawancara**

### **2.1 Evaluasi Kementerian Haji dan Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)**

Narasumber:

Bapak Zainal Abidin Hanif Kamalodin, S.Sos., S.Pd.I., M.M.

(Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk)

Hari/Tanggal: 1 Februari 2026

Tempat: Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Nganjuk

Pertanyaan 1

Bagaimana pelaksanaan evaluasi terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kabupaten Nganjuk?

Jawaban:

Evaluasi terhadap PPIU dilakukan sebagai bentuk pengawasan pemerintah untuk memastikan penyelenggara menjalankan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Evaluasi dilakukan melalui pemeriksaan administrasi, pemantauan laporan penyelenggara, pengecekan kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat. Selain itu terdapat koordinasi dengan pihak pusat untuk memastikan seluruh kegiatan penyelenggaraan ibadah umrah berjalan sesuai regulasi.

Evaluasi juga diarahkan agar penyelenggara tidak hanya memenuhi aspek administratif tetapi juga memperhatikan kualitas pelayanan kepada jemaah sebagai konsumen jasa perjalanan ibadah.

Pertanyaan 2

Apa tujuan utama evaluasi tersebut?

Jawaban:

Tujuan evaluasi adalah memastikan hak-hak jemaah terlindungi. Pemerintah berupaya menjamin agar jemaah memperoleh pelayanan yang

sesuai dengan perjanjian, memperoleh informasi yang jelas mengenai biaya dan fasilitas, serta terhindar dari praktik penyelenggaraan yang merugikan.

Evaluasi juga bertujuan meningkatkan kualitas penyelenggara sehingga masyarakat memperoleh rasa aman dan kepercayaan dalam melaksanakan ibadah umrah.

Pertanyaan 3

Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan terhadap PPIU?

Jawaban:

Pengawasan dilakukan melalui pemantauan dokumen administrasi, verifikasi legalitas, evaluasi laporan operasional, serta koordinasi dengan lembaga terkait. Apabila terdapat laporan dari masyarakat maka dilakukan penelusuran dan tindak lanjut sesuai mekanisme yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, pengawasan juga didukung sistem pelaporan elektronik yang digunakan untuk memantau aktivitas penyelenggara.

Pertanyaan 4

Apakah evaluasi dilakukan secara rutin?

Jawaban:

Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring administrasi dan kegiatan pembinaan. Selain itu terdapat evaluasi terhadap kepatuhan penyelenggara yang dilaksanakan sesuai jadwal yang ditentukan pemerintah.

Tujuannya agar setiap penyelenggara tetap menjaga standar pelayanan dan menjalankan kewajibannya kepada jemaah.

Pertanyaan 5

Bagaimana hubungan evaluasi dengan perlindungan konsumen?

Jawaban:

Evaluasi merupakan bagian dari perlindungan konsumen karena melalui evaluasi pemerintah dapat memastikan hak jemaah terpenuhi. Perlindungan tidak hanya diberikan ketika terjadi pelanggaran tetapi juga dilakukan melalui tindakan pencegahan agar pelanggaran tidak terjadi.

## **2.2 Hambatan Kementerian Haji dan Umrah dalam Melakukan Evaluasi terhadap PPIU**

Pertanyaan 6

Apa hambatan yang paling sering ditemui?

Jawaban:

Hambatan utama adalah keterbatasan kewenangan terhadap kantor cabang dan agen PPIU. Banyak penyelenggara yang beroperasi di daerah tetapi secara administratif berada di bawah kantor pusat yang berkedudukan di luar wilayah.

Akibatnya ketika ditemukan pelanggaran, kantor daerah lebih banyak melakukan pembinaan dan pelaporan kepada pusat.

Pertanyaan 7

Bagaimana kondisi sumber daya manusia dalam pengawasan?

Jawaban:

Jumlah petugas pengawasan masih terbatas dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan dan monitoring di lapangan. Hal ini menyebabkan pelaksanaan evaluasi belum dapat dilakukan secara menyeluruh dan intensif.

Pertanyaan 8

Apakah masyarakat juga menjadi faktor penghambat?

Jawaban:

Ya. Masih terdapat masyarakat yang memilih penyelenggara hanya berdasarkan rekomendasi orang lain atau penawaran harga murah tanpa memeriksa legalitas dan izin operasional.

Akibatnya risiko kerugian jemaah menjadi lebih tinggi.

Pertanyaan 9

Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelaporan?

Jawaban:

Partisipasi masyarakat masih perlu ditingkatkan. Banyak jemaah yang memilih menyelesaikan masalah langsung dengan penyelenggara sehingga informasi pelanggaran tidak seluruhnya diterima oleh pemerintah.

Pertanyaan 10

Apakah terdapat kendala koordinasi antar lembaga?

Jawaban:

Koordinasi tetap berjalan namun membutuhkan waktu karena

beberapa keputusan administratif harus melalui pemerintah pusat sehingga proses penyelesaian permasalahan tidak selalu dapat dilakukan secara cepat.

### 2.3 Upaya Mengatasi Hambatan Evaluasi terhadap PPIU

#### Pertanyaan 11

Apa langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

Jawaban:

Pemerintah meningkatkan koordinasi dengan Direktorat Jenderal terkait, memperkuat pelaporan hasil pengawasan, serta mempercepat penyampaian informasi apabila ditemukan pelanggaran.

#### Pertanyaan 12

Bagaimana upaya meningkatkan kesadaran masyarakat?

Jawaban:

Dilakukan sosialisasi mengenai pentingnya memilih PPIU yang memiliki izin resmi dan memberikan edukasi agar masyarakat memahami hak-haknya sebagai konsumen.

#### Pertanyaan 13

Apakah terdapat upaya peningkatan kualitas penyelenggara?

Jawaban:

Pemerintah melakukan pembinaan dan mendorong penyelenggara agar terus meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi biaya, serta kepatuhan terhadap regulasi.

#### Pertanyaan 14

Bagaimana mekanisme pengaduan jemaah?

Jawaban:

Jemaah dapat menyampaikan pengaduan melalui mekanisme yang telah tersedia sehingga laporan dapat diverifikasi dan ditindaklanjuti sesuai prosedur.

#### Pertanyaan 15

Apa harapan ke depan terhadap pelaksanaan evaluasi PPIU?

Jawaban:

Diharapkan evaluasi dapat berjalan lebih efektif melalui peningkatan koordinasi, penambahan sumber daya pengawasan, serta

meningkatnya kesadaran masyarakat sehingga perlindungan terhadap jemaah sebagai konsumen dapat terlaksana secara maksimal.

Peneliti: Qurroti A'yun

Tanggal Penyusunan Lampiran: 3 februari 2026

### Lampiran- 3 Bukti Wawancara



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Diri

|                       |                                                                                                  |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama                  | : Qurroti A'yun                                                                                  |
| Tempat, Tanggal lahir | : Malang, 24 Desember 2001                                                                       |
| NIM                   | : 200202110033                                                                                   |
| Prodi                 | : Hukum Ekonomi Syari'ah                                                                         |
| Alamat Rumah          | : Jl. Joyo Suryo No.630 Rt.03 Rw.05.<br>kec. Lowokwaru, Kota Malang                              |
| No. HP                | 0857 5599 2767                                                                                   |
| Email                 | <a href="mailto:200202110033@student.uin-malang.ac.id">200202110033@student.uin-malang.ac.id</a> |

### B. Riwayat Pendidikan

|               |                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------|
| TK/RA         | :TK SUNAN GIRI                                            |
| SD/MI         | :SDI SURYA BUANA                                          |
| SMP/MTS       | :MTS NURUL ULUM                                           |
| SMA/MA        | :MAN KOTA BATU                                            |
| STRATA 1 (S1) | :Universitas Islam Negeri<br>Maulana Malik Ibrahim Malang |