



**BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL  
REPUBLIC INDONESIA**

Jalan M.I. Ridwan Rais No. 5, Gedung I Kementerian Perdagangan  
Lantai 8 Jakarta 10110 - Indonesia  
Telp. 021-348 33819, Fax. 021-345 8867

Nomor : 76 /BPKN/3/2018  
Lampiran : Copy Surat Nomor 59/BPKN/6/2016  
Perihal : **Rekomendasi Penyelenggaraan  
Ibadah Umrah**

Jakarta, 5 Maret 2018

Kepada Yth.  
**Presiden Republik Indonesia**  
di  
Jakarta

Menindaklanjuti Surat Rekomendasi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Nomor 59/BPKN/6/2016 tertanggal 30 Juni 2016 tentang Rekomendasi Pelaksanaan Perlindungan Jemaah Umrah, yang pada pokoknya menyampaikan saran dan pertimbangan untuk mengatasi persoalan penyelenggaraan perjalanan umrah yang berpotensi menimbulkan kerugian yang luas bagi konsumen atau Jemaah umrah.

Bahwa di tahun 2017 hingga awal tahun 2018 banyak kasus-kasus yang terjadi sebagaimana kita ketahui bersama antara lain kasus PT. First Travel, PT. Ustmaniyah Hannien Tour, PT Solusi Balad Lumampah (SBL) dan kasus-kasus penyelenggara umrah lainnya.

Bahkan sampai saat ini masih marak terjadi pelanggaran hak konsumen/jemaah dalam pelaksanaan penyelenggaraan perjalanan umrah, termasuk beberapa pengaduan konsumen/jemaah yang dilaporkan ke kantor BPKN.

Untuk mencegah meluasnya persoalan penyelenggaraan perjalanan umrah yang merugikan konsumen/jemaah, BPKN sesuai Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 31 s/d 34 tentang nama, kedudukan, fungsi dan tugas BPKN, maka kami merekomendasikan kepada Kementerian dan Lembaga terkait sebagai berikut:

I. Rekomendasi kepada Menteri Agama

1. Pemerintah agar segera menetapkan atau membentuk lembaga yang efektif menjamin pemulihan hak-hak konsumen khususnya jemaah umrah termasuk mengenai penjaminan atas perubahan-perubahan kondisi transaksi. (misalnya kelembagaan asuransi).
2. Segera menerbitkan regulasi teknis yang mengatur keharusan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) untuk memberikan jaminan kepada jemaah yang telah memenuhi kewajibannya untuk segera dilaksanakan perjalanan umrahnya sesuai yang telah dijanjikan. Apabila PPIU tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai yang dijanjikan maka hak-hak konsumen (jemaah umrah) segera dapat diberikan.
3. Agar melakukan penertiban terhadap PPIU, termasuk dan tidak terbatas hanya pada moratorium pemberian izin baru dan audit manajemen terhadap PPIU yang ada saat ini, sampai dengan terbentuknya lembaga pemulihan hak konsumen jasa perjalanan umrah, regulasi dan tindakan yang lebih menjamin pemulihan hak-hak konsumen/jemaah.
4. Meningkatkan pengawasan pelaksanaan kebijakan yang berdisiplin terkait ibadah umrah serta audit kapabilitas PPIU agar menjamin tidak terjadinya insiden pelanggaran hak konsumen/jemaah dengan memperluas struktur kelembagaan dan sumber daya pengawasan pada Direktorat Jenderal Bina Haji dan Umrah (Cq. Direktorat Pembinaan Haji & Umrah).

II. Rekomendasi kepada Menteri Perdagangan

Agar menerbitkan regulasi yang mengatur transaksi jasa penyerahan kemudian antara Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan calon jemaah umrah, termasuk pengawasan pelaksanaan regulasi dimaksud.

### III. Rekomendasi kepada Menteri Pariwisata

1. Mencabut dan atau menertibkan perusahaan biro perjalanan (travel) yang tidak memiliki izin sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) namun menyelenggarakan jasa perjalanan umrah.
2. Berkoordinasi dengan Kementerian Agama untuk melakukan evaluasi berkala terhadap biro perjalanan (travel) yang memegang izin PPIU.

### IV. Rekomendasi kepada Ketua Otoritas Jasa Keuangan

1. Agar OJK melakukan antisipasi dan atau menegakkan aturan terkait maraknya penyelenggara perjalanan umrah yang menghimpun dana dari masyarakat yang tidak sesuai dengan aturan yang ada, akhirnya merugikan masyarakat/Jemaah.
2. Melakukan audit pengelolaan dana masyarakat yang dihimpun oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dalam menyelenggarakan perjalanan umrah.
3. Apabila diperlukan agar OJK membuat regulasi yang baru terkait dengan penghimpunan dana dari masyarakat calon jemaah umrah.

Demikian rekomendasi ini kami sampaikan dan atas perhatian Bapak Presiden kami ucapkan terima kasih.

**TTD,**

**Ardiansyah Parman**

#### Tembusan Kepada Yth:

1. Wakil Presiden Republik Indonesia;
2. Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia & Kebudayaan RI;
3. Menteri Koordinator Perekonomian RI;
4. Menteri Agama RI;
5. Menteri Pariwisata RI;
6. Menteri Perdagangan RI;
7. Ketua Otoritas Jasa Keuangan;
8. Ketua Komisi VI DPR RI;
9. Ketua Komisi VIII DPR RI;
10. Ketua Komisi X DPR RI;
11. Ketua Komisi XI DPR RI;
12. Arsip.