



## **Analisis Hukum Ekonomi Syariah Dalam Menanggulangi Sengketa Antara Penyedia Jasa Tour Travel Haji Dan Umroh Dengan Konsumen**

### *Analysis of Sharia Economic Law in Resolving Disputes Between Hajj and Umrah Tour Travel Service Providers and Consumers*

**Hamzah Mardiansyah<sup>1\*</sup>, Nadzif Ali Asyari<sup>2</sup>, Bambang Supriadi<sup>3</sup>, Agus Sugiarto<sup>4</sup>, Annisa Putri Anugrah<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu,

<sup>2</sup>STAI Nurul Iman Parung Bogor

<sup>3</sup>Universitas Merdeka Malang

<sup>4</sup>Universitas Nahdlatul Ulama Cirebon

\*Corresponding Author: E-mail: [hamzahmardiansyah187@gmail.com](mailto:hamzahmardiansyah187@gmail.com)

#### **Artikel Penelitian**

#### **Article History:**

Received: 28 May, 2025

Revised: 18 Jun, 2025

Accepted: 24 Jun, 2025

#### **Kata Kunci:**

Hukum Ekonomi Syariah,  
Konflik, Travel Haji Umroh,  
Penyelesaian, Akad

#### **Keywords:**

Islamic economic law,  
dispute resolution,  
pilgrimage travel, consumer  
protection, contract

DOI: [10.56338/jks.v8i6.7821](https://doi.org/10.56338/jks.v8i6.7821)

#### **ABSTRAK**

Perselisihan antara konsumen dan penyelenggara jasa perjalanan ibadah haji dan umroh menjadi fenomena yang kerap muncul dalam praktik ekonomi syariah modern. Sumber sengketa ini umumnya berasal dari wanprestasi, minimnya keterbukaan informasi, penyimpangan pengelolaan dana, hingga pelanggaran terhadap isi perjanjian yang telah disepakati. Dalam hal ini, hukum ekonomi syariah hadir tidak hanya sebagai seperangkat aturan formal, tetapi juga membawa nilai-nilai luhur seperti keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan prinsip-prinsip hukum ekonomi Islam di antaranya akad (ijab qabul), kejujuran (shidq), keadilan ('adl), serta tanggung jawab (mas'uliyah) dalam penyelesaian konflik antara jamaah dan pihak penyedia jasa. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah yuridis-normatif dengan metode analisis kualitatif terhadap berbagai rujukan hukum Islam, fatwa DSN-MUI, dan perundang-undangan nasional. Temuan menunjukkan bahwa penyelesaian berbasis prinsip syariah, seperti musyawarah dan perdamaian (sulh), berkontribusi dalam meredakan konflik serta mencegah terjadinya pelanggaran serupa di kemudian hari. Penerapan hukum ekonomi syariah secara tepat dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara travel dan membentuk sistem perlindungan hukum yang berkeadilan dan berkelanjutan.

#### **ABSTRACT**

Conflicts involving hajj and umrah travel service providers and their customers have increasingly surfaced within the scope of contemporary Islamic economic transactions. These issues are commonly triggered by breaches of agreement, inadequate transparency, mishandling of consumer funds, and violations of mutually accepted contracts. Sharia economic law plays a crucial role as not merely a legal code, but also as a system that emphasizes ethical obligations such as fairness, truthfulness, and responsibility. This research investigates how core principles of Islamic economic law such as contractual agreement (ijab qabul), honesty (shidq), justice ('adl), and accountability (mas'uliyah) can be applied in resolving disputes within the religious travel service industry. The study employs a normative-juridical approach supported by qualitative analysis of Islamic legal doctrines, fatwas issued by DSN-MUI, and relevant legal regulations. The results indicate that the application of Sharia-based dispute resolution mechanisms, particularly those emphasizing peaceful dialogue (musyawarah) and reconciliation (sulh), not only fosters conflict resolution but also mitigates the recurrence of similar problems. Ultimately, incorporating these principles can enhance consumer confidence in service providers while establishing a fair and ethical legal environment.

## PENDAHULUAN

Ibadah haji dan umrah merupakan bentuk ibadah mahdhah yang memiliki makna spiritual mendalam bagi umat Islam. Kedua jenis ibadah ini tidak hanya dimaknai sebagai bentuk pengabdian dan ketaatan kepada Allah SWT, tetapi juga terikat dalam suatu struktur sosial dan ekonomi yang kompleks. Di Indonesia, sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, jumlah peserta ibadah haji dan umrah terus meningkat setiap tahunnya. Kondisi ini turut mendorong tumbuhnya industri jasa perjalanan religi dengan berbagai penawaran paket yang diklaim sesuai syariah. Namun, pertumbuhan ini sering kali tidak diimbangi dengan profesionalisme dan pengelolaan yang sesuai dengan prinsip keadilan dan tanggung jawab.

Kondisi faktual menunjukkan bahwa sengketa antara jamaah dan penyedia jasa travel haji dan umrah sering kali terjadi. Permasalahan tersebut dapat berupa pembatalan keberangkatan secara sepihak, fasilitas yang tidak sesuai dengan informasi promosi, hingga penyalahgunaan dana oleh pihak travel. Kasus-kasus besar seperti skandal First Travel dan Abu Tours menjadi bukti bahwa lemahnya pengawasan dan regulasi dapat menimbulkan kerugian besar bagi masyarakat (Nisa, 2019). Sayangnya, sebagian besar jamaah berada dalam posisi lemah karena tidak memiliki pengetahuan hukum yang cukup serta tidak memiliki bukti kontrak atau perjanjian tertulis yang dapat dijadikan dasar hukum.

Dari sisi hukum positif, konflik seperti ini semestinya dapat diselesaikan melalui regulasi yang ada, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta regulasi perizinan dalam Undang-Undang Cipta Kerja Tahun 2020. Akan tetapi, pendekatan hukum formal terkadang dirasa kurang fleksibel dan tidak sejalan sepenuhnya dengan prinsip-prinsip ajaran Islam, terutama dalam konteks penyelesaian konflik secara damai dan berkeadilan. Proses penyelesaian melalui pengadilan juga dianggap kurang efisien karena membutuhkan waktu lama dan biaya yang tidak sedikit, sehingga memberatkan pihak konsumen yang mayoritas berasal dari kalangan menengah ke bawah.

Dalam konteks ini, hukum ekonomi syariah dapat menjadi alternatif yang relevan dan solutif. Sebagai suatu sistem hukum yang tidak hanya mengatur aspek muamalah dalam kehidupan ekonomi, tetapi juga menanamkan nilai spiritual dan etika Islam, hukum ekonomi syariah menekankan pentingnya keadilan ('adl), kejujuran (shidq), transparansi, serta tanggung jawab (mas'uliyah) dalam setiap bentuk transaksi. Hubungan antara penyedia jasa dan pengguna layanan dalam pandangan Islam seharusnya didasarkan pada prinsip amanah dan profesionalisme (itqan), bukan sekadar orientasi profit (Haryanto & Rudy 2020).

Akad yang berlaku dalam transaksi jasa travel biasanya berbentuk akad ijarah (sewa jasa) atau wakalah bi ujah (perwakilan dengan upah). Dalam kedua akad tersebut, penyedia jasa berkewajiban melaksanakan tugas secara optimal sesuai kesepakatan. Apabila terjadi kelalaian atau wanprestasi, Islam lebih mengutamakan upaya penyelesaian melalui pendekatan damai, seperti musyawarah dan perdamaian (sulh), sebagaimana diajarkan dalam QS. An-Nisa ayat 35 dan QS. Al-Hujurat ayat 10 (Kementerian Agama Republik Indonesia. 2019).

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), khususnya Fatwa No. 29/DSN-MUI/VI/2002 tentang Pembiayaan Ijarah dan Fatwa No. 112/DSN-MUI/IX/2017 tentang Umrah Berbasis Syariah, juga mengatur secara tegas pentingnya kejelasan akad, transparansi biaya, dan perlindungan konsumen. Artinya, dalam pandangan hukum Islam, penyelesaian konflik harus mempertimbangkan aspek normatif sekaligus etika transaksional yang mengedepankan nilai maslahat.

Penyelesaian konflik berbasis syariah tidak selalu harus ditempuh melalui lembaga formal seperti pengadilan agama atau badan arbitrase syariah. Dalam praktiknya, mediasi yang melibatkan tokoh agama, majelis taklim, atau forum komunitas yang disepakati sering kali menjadi solusi efektif untuk menjaga hubungan baik dan mencapai penyelesaian yang adil bagi semua pihak.

Dengan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan mengkaji secara lebih mendalam bagaimana prinsip-prinsip dalam hukum ekonomi syariah dapat diterapkan secara praktis dan konstruktif dalam menyelesaikan konflik antara penyedia jasa tour travel haji dan umrah dengan konsumennya. Kajian ini

diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan tata kelola industri travel ibadah yang berbasis keadilan, akuntabilitas, dan berkelanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-normatif, yaitu suatu pendekatan yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku, baik yang bersumber dari peraturan perundang-undangan nasional maupun dari hukum Islam (Saebani, 2021). Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk mengkaji prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa travel ibadah haji dan umrah. Tujuan utamanya adalah untuk memahami bagaimana norma-norma tersebut dapat diterapkan secara proporsional dalam praktik hukum di Indonesia. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menganalisis sejauh mana praktik di lapangan sesuai atau bertentangan dengan kaidah-kaidah syariah serta regulasi hukum yang berlaku secara formal.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, karena fokus utama dari studi ini adalah menggali secara mendalam makna dan substansi dari prinsip-prinsip hukum syariah serta penerapannya dalam konteks penyelesaian sengketa secara non-litigatif. Data yang dianalisis bersumber dari data sekunder, yang diperoleh melalui studi pustaka (*library research*). Sumber data mencakup bahan hukum primer dan sekunder, antara lain: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji; serta Fatwa DSN-MUI seperti Fatwa No. 29/DSN-MUI/VI/2002 tentang Pembiayaan Ijarah dan Fatwa No. 112/DSN-MUI/IX/2017 mengenai Umrah Berbasis Syariah. Selain itu, sumber juga diambil dari literatur klasik dan kontemporer yang membahas akad ijarah, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam perspektif fikih muamalah.

Penelitian ini juga memanfaatkan referensi lain seperti buku ajar hukum ekonomi syariah, artikel dari jurnal ilmiah, putusan pengadilan terkait sengketa travel haji dan umrah, serta laporan resmi dari Kementerian Agama dan lembaga perlindungan konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif-analitis, yakni dengan menggambarkan, mengkaji, dan menafsirkan data hukum secara sistematis. Analisis ini tidak hanya mendeskripsikan isi sumber hukum, tetapi juga menginterpretasikannya dalam konteks nilai-nilai syariah yang lebih mendalam, guna memahami implikasinya dalam penyelesaian sengketa secara aktual di sektor travel ibadah.

Dengan pendekatan dan metode ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan pemahaman menyeluruh mengenai implementasi hukum ekonomi syariah dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa travel haji dan umrah, serta mampu mencerminkan keadilan, efektivitas, dan kesesuaian dengan prinsip *maqāṣid al-sharī‘ah*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Akad dalam Jasa Travel Haji dan Umrah**

Dalam hukum Islam, setiap bentuk interaksi ekonomi, termasuk pemberian jasa, wajib dilandasi oleh akad yang sah dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini juga berlaku dalam layanan perjalanan ibadah haji dan umrah. Akad memiliki peranan penting sebagai dasar yang menetapkan hak serta kewajiban antara pihak penyedia jasa (*mu‘ajjir*) dan konsumen atau jamaah (*musta‘jir*). Jika akad tidak memenuhi syarat sah, bersifat tidak jelas, atau mengandung unsur penipuan, maka akad tersebut dianggap cacat secara syar‘i dan rentan menimbulkan perselisihan yang merugikan, terutama bagi pihak jamaah.

Umumnya, akad yang digunakan dalam transaksi jasa travel haji dan umrah termasuk dalam kategori ijarah, yaitu akad sewa terhadap jasa atau layanan tertentu (*ijarah al-‘amal*). Dalam praktik ini, pihak penyedia jasa menawarkan keahlian, tenaga, serta sarana pendukung pelaksanaan ibadah kepada jamaah dengan kompensasi atau bayaran tertentu (*ujrah*) yang telah disepakati sebelumnya. Dalam

struktur akad ijarah, terdapat unsur-unsur pokok yang harus dipenuhi agar transaksi tersebut sah secara syariah. Unsur tersebut meliputi, keberadaan subjek hukum yang berkompoten, kejelasan objek jasa yang disewa (seperti keberangkatan, akomodasi, transportasi, visa, dan bimbingan), besaran imbalan yang pasti (ujrah ma'lûmah), serta kejelasan waktu dan tempat pelaksanaan.

Jika terdapat ketidakjelasan (gharar) dalam salah satu unsur akad seperti tanggal keberangkatan yang tidak pasti, layanan yang tidak sesuai dengan penawaran, atau biaya yang tidak transparan maka akad tersebut dianggap mengandung unsur gharar, yang dilarang dalam Islam. Hal ini merujuk pada hadits Nabi Muhammad SAW: "Rasulullah melarang transaksi yang mengandung gharar" (HR. Muslim).

Akad ijarah dalam konteks travel ibadah kerap dikombinasikan dengan wakalah bi ujah, yaitu bentuk pelimpahan kuasa dari jamaah kepada pihak penyelenggara untuk mengurus seluruh proses keberangkatan dan pelaksanaan ibadah, mulai dari administrasi hingga bimbingan manasik. Dalam hal ini, pihak penyedia bertanggung jawab secara penuh berdasarkan prinsip syariah untuk melaksanakan amanah tersebut. Jika terjadi pelanggaran, seperti penundaan tanpa alasan yang sah atau penyalahgunaan dana jamaah, maka tindakan tersebut termasuk kategori khiyanah (pengkhianatan amanah), yang dalam Islam merupakan pelanggaran berat.

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) telah menerbitkan sejumlah fatwa untuk mengatur penyelenggaraan jasa travel ibadah, salah satunya adalah Fatwa No. 112/DSN-MUI/IX/2017 mengenai Umrah Berbasis Syariah. Fatwa ini menegaskan pentingnya kejelasan kontrak (akad), transparansi dalam rincian biaya dan fasilitas, serta larangan keras terhadap penggunaan dana konsumen untuk keperluan lain yang tidak mendapat persetujuan. Prinsip ini sejalan dengan nilai-nilai syariah seperti transparansi (idhohah) dan keadilan ('adl) dalam muamalah.

Selain aspek hukum dan ekonomi, jasa perjalanan haji dan umrah memiliki nilai spiritual dan sosial yang lebih kuat dibandingkan dengan jasa umum lainnya. Jamaah tidak hanya mengharapkan pelayanan yang baik, tetapi juga integritas moral dan tanggung jawab religius dari pihak penyedia. Oleh karena itu, akad dalam transaksi ini harus dilihat sebagai bentuk amanah, bukan hanya hubungan komersial biasa. Dalam ajaran Islam, pengkhianatan terhadap amanah tidak hanya berdampak hukum, tetapi juga mengandung dimensi dosa dan pertanggungjawaban di hadapan Allah SWT.

### **Jenis-Jenis Sengketa yang Umum Terjadi**

Perselisihan antara penyelenggara jasa travel ibadah haji dan umrah dengan para jamaah umumnya berakar pada pelanggaran terhadap kewajiban dan hak yang telah diatur dalam akad atau kontrak. Dalam praktiknya, terdapat beberapa tipe sengketa yang kerap muncul dan menjadi keluhan utama di berbagai saluran pengaduan, baik melalui lembaga perlindungan konsumen, Kementerian Agama, maupun institusi penyelesaian sengketa lainnya.

Salah satu sengketa yang paling sering ditemui adalah ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan isi perjanjian. Hal ini dapat berupa fasilitas penginapan yang tidak sesuai standar yang dijanjikan, kelas penerbangan yang diturunkan, kualitas layanan transportasi lokal yang tidak memadai, hingga absennya pembimbing ibadah selama perjalanan. Banyak jamaah mengeluhkan bahwa akomodasi yang dijanjikan sebagai "hotel bintang lima" ternyata jauh dari harapan. Dalam hukum ekonomi Islam, pelanggaran seperti ini bertentangan dengan prinsip tanfidz al-'aqd atau pelaksanaan akad secara menyeluruh, serta dapat dikategorikan sebagai bentuk gharar (ketidakpastian) atau tadlis (penyesatan/penipuan), yang secara tegas dilarang dalam transaksi syariah.

Bentuk sengketa lain yang sangat merugikan konsumen adalah gagalnya pemberangkatan jamaah. Kasus ini terjadi ketika calon jamaah telah membayar lunas namun tidak diberangkatkan hingga musim ibadah selesai. Keadaan ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial, tetapi juga menyebabkan penderitaan emosional dan spiritual, mengingat ibadah haji dan umrah merupakan cita-cita yang penuh makna dan pengorbanan bagi banyak orang. Dalam fiqh muamalah, kejadian ini termasuk bentuk wanprestasi berat (ta'khir bila 'udzr) dan dianggap sebagai pengkhianatan terhadap

amanah (khiyanah), sebab penyedia jasa gagal melaksanakan tugas yang diberikan oleh konsumen melalui akad wakalah.

Tidak dikembalikannya dana jamaah setelah pembatalan keberangkatan juga menjadi sumber konflik yang serius. Banyak penyelenggara beralasan bahwa dana sudah digunakan untuk operasional atau dialihkan ke investasi lain, sehingga tidak dapat dikembalikan secara utuh. Dalam perspektif syariah, pengelolaan dana yang bersifat amanah harus dilaksanakan secara akuntabel, dan penggunaannya tanpa izin dari pemiliknya dapat tergolong sebagai ghasab (pengambilan harta secara tidak sah) atau ikhtilas (penyalahgunaan keuangan). Praktik semacam ini bertentangan dengan nilai tanggung jawab (mas'uliyah) dan kepercayaan (amanah), dua prinsip utama dalam etika bisnis Islam.

Tindakan sepihak oleh pihak travel tanpa adanya persetujuan dari jamaah juga sering kali menjadi pemicu ketegangan. Contohnya adalah perubahan maskapai penerbangan, pemangkasan durasi perjalanan, pengurangan fasilitas yang telah dijanjikan, atau pemindahan akomodasi ke lokasi yang jauh dari Masjidil Haram. Dalam kerangka hukum ekonomi Islam, tindakan semacam ini melanggar prinsip keadilan ('adl) dan musyawarah (syura), karena setiap perubahan dalam akad harus disepakati bersama. Tindakan sepihak tersebut mencerminkan dominasi satu pihak (istibdad) atas pihak lain, yang jelas bertentangan dengan asas keadilan dan kesetaraan dalam kontrak syariah.

### **Prinsip-Prinsip Syariah dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi**

Dalam konteks hukum ekonomi Islam, mekanisme penyelesaian sengketa antara pelaku usaha travel haji dan umrah dengan konsumennya tidak sekadar dilihat sebagai proses hukum formal, melainkan merupakan perwujudan dari nilai-nilai etis dan spiritual dalam ajaran Islam. Pendekatan Islam terhadap sengketa menekankan pentingnya keadilan, perlindungan terhadap hak-hak pihak terkait, serta upaya untuk menghindari konflik yang berkepanjangan. Terdapat beberapa prinsip kunci dalam hukum ekonomi syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan sengketa secara berkeadilan dan proporsional.

Prinsip keadilan ('adl) menjadi fondasi utama dalam seluruh hubungan muamalah. Dalam Islam, keadilan bukan hanya norma sosial, tetapi perintah langsung dari Allah sebagaimana disebut dalam QS. An-Nahl ayat 90: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan..." Dalam praktik bisnis travel ibadah, prinsip ini menuntut agar tidak ada eksploitasi dari satu pihak terhadap pihak lain, seperti praktik riba atau transaksi yang tidak transparan (gharar). Konsumen berhak mendapatkan seluruh haknya, termasuk penjelasan menyeluruh terkait biaya, fasilitas, dan jadwal keberangkatan. Ketimpangan dalam pelaksanaan akad yang merugikan konsumen dapat dikategorikan sebagai tindakan zalim, yang sangat dikecam dalam ajaran Islam.

Prinsip kemaslahatan (maslahah), yaitu upaya penyelesaian sengketa yang mengedepankan manfaat bersama dan menghindari kerugian yang lebih luas. Tujuan akhir dari penyelesaian konflik bukan hanya memenangkan salah satu pihak, tetapi mencapai solusi yang memelihara keharmonisan sosial serta menjaga reputasi penyelenggara ibadah. Prinsip ini merujuk pada kaidah fiqh: "Tasharruf al-imam ala al-raiyyah manuthun bil maslahah" (tindakan pemimpin terhadap rakyat harus didasarkan pada kemaslahatan). Maka, pendekatan hukum yang terlalu kaku dan formalistik sebaiknya dihindari, digantikan dengan solusi yang fleksibel dan membawa manfaat kolektif.

Prinsip perdamaian (sulh) sangat dianjurkan sebagai mekanisme utama dalam penyelesaian konflik dalam bidang muamalah. Al-Qur'an dalam QS. Al-Hujurat ayat 10 menyatakan: "Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, maka damaikanlah antara kedua saudaramu itu." Dalam pelaksanaannya, prinsip sulh mengedepankan dialog terbuka dan kesepakatan damai antara pihak travel dan jamaah, baik secara langsung maupun melalui mediasi pihak ketiga. Pendekatan ini tidak hanya mencegah konflik berkepanjangan, tetapi juga membuka ruang untuk sikap lapang dada, saling memaafkan, dan memperkuat ukhuwah Islamiyah. Dibandingkan litigasi, sulh lebih mencerminkan esensi maqashid al-syari'ah, yakni tercapainya maslahat dan keadilan substantif.

Prinsip tanggung jawab (*mas'uliyah*), menekankan bahwa setiap pihak, khususnya penyedia jasa, wajib menunaikan amanah yang telah dipercayakan kepadanya dalam akad. Dalam transaksi seperti ijarah maupun wakalah, pihak penyelenggara bertindak sebagai pemegang amanah yang tidak hanya terkait hukum positif, tetapi juga memiliki nilai ibadah. Jika penyedia jasa lalai atau menyalahgunakan wewenang, maka hal tersebut tergolong sebagai bentuk khiyanah (*pengkhianatan*), yang merupakan dosa besar. Hal ini ditegaskan dalam QS. Al-Ahzab ayat 72 yang menjelaskan bahwa amanah adalah tanggung jawab besar yang harus dijaga. Oleh karena itu, ketika terjadi sengketa, pihak penyelenggara wajib bertanggung jawab, bersikap jujur, mengakui kesalahan jika ada, serta memberikan kompensasi secara profesional sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

### **Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam Perspektif Syariah**

Dalam hukum ekonomi Islam, penyelesaian sengketa antara konsumen dengan penyelenggara jasa travel haji dan umrah tidak semata-mata dilihat dari aspek hukum formal, melainkan mengedepankan prinsip musyawarah, etika keislaman, dan keadilan yang bersifat substantif. Penyelesaian dapat dilakukan melalui beberapa tahapan yang bersifat bertingkat dan lentur, tergantung pada kerumitan permasalahan dan niat baik dari masing-masing pihak yang bersengketa.

Langkah awal yang paling disarankan adalah penyelesaian melalui dialog langsung antara kedua belah pihak. Pendekatan ini bersifat non-litigasi dan menitikberatkan pada musyawarah (*syura*) untuk mencapai kesepakatan bersama. Hal ini sesuai dengan perintah Allah dalam QS. Asy-Syura ayat 38: "Dan urusan mereka diputuskan dengan musyawarah di antara mereka." Pendekatan ini memberi ruang bagi komunikasi terbuka (*tashawur*), saling memahami, dan menyampaikan keluhan dengan cara yang jujur dan santun. Dalam tahap ini, pihak-pihak yang terlibat diharapkan mengedepankan kompromi tanpa memaksakan kehendak, guna mencari penyelesaian yang saling menguntungkan secara adil.

Apabila musyawarah tidak membuahkan hasil, maka mediasi melalui lembaga keagamaan seperti Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) atau majelis ulama setempat dapat dijadikan opsi selanjutnya. Lembaga ini memiliki otoritas dan kompetensi dalam ilmu fikih muamalah dan dapat memberikan solusi berdasarkan fatwa syariah yang relevan. Salah satu rujukan penting dalam hal ini adalah Fatwa DSN-MUI No. 29/DSN-MUI/VI/2002 tentang Ijarah, yang menekankan pentingnya kejelasan informasi dalam kontrak serta kewajiban pihak penyedia jasa untuk bertanggung jawab atas kelalaian yang menyebabkan kerugian pada konsumen. Mediasi berbasis syariah tidak hanya menyelesaikan persoalan hukum, tetapi juga berperan dalam memperbaiki hubungan moral dan spiritual antara kedua pihak.

Jika penyelesaian secara musyawarah dan mediasi belum juga mencapai kesepakatan, konsumen memiliki hak untuk membawa perkara ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana dijamin oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK diberi wewenang untuk menangani sengketa konsumen secara cepat, murah, dan tanpa kerumitan prosedural. Forum ini sangat bermanfaat bagi jamaah yang mengalami kerugian, seperti gagal berangkat, tidak memperoleh pengembalian dana, atau merasa pelayanan tidak sesuai dengan penawaran. Dalam proses BPSK, dapat ditempuh mediasi atau arbitrase berdasarkan hukum nasional, meskipun pendekatan etika dan prinsip syariah tetap dapat digunakan sebagai panduan normatif.

Apabila permasalahan menyentuh aspek hukum syariah yang lebih mendalam, seperti validitas akad ijarah atau wakalah, atau terjadi pelanggaran prinsip-prinsip syariah dalam kontrak, maka forum yang tepat adalah Pengadilan Agama. Setelah adanya perluasan kewenangan melalui Undang-Undang No. 3 Tahun 2006, Pengadilan Agama kini berwenang menangani sengketa ekonomi syariah, termasuk yang berkaitan dengan jasa travel berbasis akad Islam. Pengadilan ini memiliki kewenangan untuk menilai keabsahan akad menurut fikih, menetapkan besaran ganti rugi, serta memutuskan pembatalan kontrak berdasarkan prinsip hukum Islam.

## KESIMPULAN

Permasalahan sengketa antara konsumen dengan penyelenggara jasa perjalanan haji dan umrah merupakan isu yang rumit karena tidak hanya berkaitan dengan aspek legal formal, tetapi juga menyentuh nilai-nilai etika Islam seperti kepercayaan (amanah) dan keadilan. Bentuk-bentuk pelanggaran yang sering muncul seperti layanan yang tidak sesuai kontrak, pembatalan sepihak, dan kegagalan dalam mengembalikan dana jamaah menggambarkan rendahnya pengamalan prinsip muamalah dalam praktik penyediaan jasa ibadah.

Dalam hal ini, hukum ekonomi syariah berperan penting sebagai fondasi normatif yang menawarkan solusi adil dan bermartabat. Prinsip-prinsip utama seperti keadilan ('adl), kemaslahatan (maslahah), perdamaian (sulh), dan tanggung jawab (mas'uliyah) tidak hanya menjadi pedoman dalam menyelesaikan konflik, tetapi juga berfungsi membentuk perilaku dan integritas para pelaku usaha dalam menjalankan tanggung jawabnya terhadap umat. Upaya penyelesaian yang mengutamakan pendekatan musyawarah serta mediasi yang bersandar pada nilai-nilai syariah lebih selaras dengan maqashid al-syari'ah, yaitu perlindungan terhadap hak, harta, dan kehormatan konsumen.

Secara prosedural, penyelesaian konflik dapat dilakukan secara bertahap, dimulai dari dialog langsung antara pihak-pihak yang bersengketa, kemudian melalui mediasi berbasis syariah oleh lembaga otoritatif, dilanjutkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk penanganan secara formal, dan jika diperlukan, dapat diajukan ke Pengadilan Agama yang memiliki yurisdiksi atas perkara ekonomi syariah. Seluruh mekanisme ini hendaknya dijalankan dengan semangat mencari keadilan, bukan sekadar memenangkan sengketa.

Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip dalam hukum ekonomi Islam secara menyeluruh dan konsisten tidak hanya mampu menyelesaikan persoalan sengketa, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan sistem layanan ibadah yang profesional, berintegritas, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam, seiring dengan meningkatnya kebutuhan umat terhadap travel haji dan umrah yang berlandaskan syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, K. (2021). STRATEGI PEMASARAN BIRO UMROH DAN HAJI PADA MASA PANDEMI COVID 19: STUDI PADA BIRO UMROH HAJI DI KOTA METRO. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 1(2), 113-131.
- Diniyah, M. R. (2018). Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor 116/Dsn-Mui/Ix/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah Terhadap Produk E-Money Di Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Erviana, E. (2021). Analisis Penetapan Ujrah Pada Pembiayaan Dana Talangan Haji Berdasarkan Fatwa DSN-MUI Nomor 29/DSN-MUI/VI/2002 (Studi Pada BPRS Kotabumi Kantor Cabang Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Haitami, M. (2014). Efektivitas pemasaran produk wisata syariah: sudi kasus pada PT Cheria Tour and Travel.
- Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*.
- Ilmie, H. B., & Mujiono, S. (2018). PERLINDUNGAN HUKUM JAMA'AH UMRAH TERHADAP PELANGGARAN HAK KONSUMEN OLEH JASA PENYELENGGARA UMRAH DI INDONESIA (kajian analitis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Refleksi kasus pelanggaran Hak Konsumen Oleh Fist Travel dan Hannin Tour). IAINU Kebumen.
- INDONESIA, P. R. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur'an dan terjemahannya: Edisi penyempurnaan*.

- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, Badan Litbang dan Diklat, Kementerian Agama RI.
- Nisa, F. (2019). Tanggung jawab hukum perusahaan penyelenggara ibadah umrah terhadap jamaah yang gagal diberangkatkan (studi atas PT. First Travel) (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah).
- Rahma, A. (2024). "Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Sistem Kredit Haji Dan SUMrah (Studi Kasus PT. An-Nur Ma'arif Kabupaten. Sidrap) (Doctoral dissertation, IAIN ParePare).
- Saebani, B. A. (2021). Metode Penelitian Hukum Pendekatan Yuridis Normatif.