

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Analisis Situasi

Haji dan Umrah merupakan ibadah yang diinginkan semua umat Muslim diseluruh dunia, seluruh umat Islam berlomba-lomba mendaftar Haji dan Umrah untuk mewujudkan impiannya, ibadah haji dan umrah merupakan menyempurnakan ibadah kepada Allah SWT<sup>1</sup>. Ibadah Haji adalah tugas yang harus diemban oleh setiap Muslim dan Muslimah, dengan tujuan untuk meraih pahala dan keridhaan Allah SWT. Melaksanakan ibadah Haji adalah salah satu bentuk pelaksanaan dari rukun Islam yang kelima. Seseorang yang memiliki kemampuan finansial dan fisik untuk menjalankan ibadah Haji. Hal ini sebagaimana terdapat di dalam Al-Quran surat Ali Imran ayat 97:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا إِبْرَاهِيمَ ؑ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ ۚ إِلَى سَبِيلِهِ ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ عَنِّي وَعَنْ عَالَمِيَا

*“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”<sup>2</sup>*

Menurut hadis yang disampaikan oleh Abu Hurairah r.a. yang

<sup>1</sup> Putri Apriliza, ‘Strategi Pemasaran Dan Pembina Jamaah PT. Darul Iman Tour & Trevel Dalam Upaya Meningkatkan Minat Umrah Masyarakat Kecamatan Medan Sunggal’ (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020).

<sup>2</sup> tafsirweb, “Surat Ali 'Imran Ayat 97 Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir” September 2018. <https://tafsirweb.com/1229-surat-ali-imran-ayat-97.html> (Diakses 13 Oktober 2023)

disampaikan oleh Muslim, dalam salah satu khutbah Nabi Muhammad berkata: “Hai sekalian manusia, sesungguhnya Allah telah mewajibkan atas kamu berhaji, maka berhajilah kamu.” Secara harfiah “haji” berarti menyengaja sesuatu, dalam arti menyengaja mengunjungi ka’bah untuk melakukan beberapa amal ibadat dengan syarat-syarat tertentu. Beberapa amalan haji adalah ihram, wuquf di Padang Arafah, thawaf, sa’i, dan tahalul.<sup>3</sup> Sebagaimana sabda Rasulullah saw. yang berbunyi:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بُنِيَ  
الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةٌ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ وَإِقَامُ الصَّلَاةِ  
وَإِيتَاءُ الزَّكَاةِ وَالْحَجُّ صَوْمٌ  
رَمَضَانَ. [رواه البخاري]

Dari Ibnu Umar ra : *Rasulullah saw. bersabda : “Islam itu didirikan atas lima hal yaitu: Bersaksi bahwa tidak ada Tuhan melainkan Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan salat, memberikan zakat, haji dan puasa Ramadan”*.<sup>4</sup>

Dari beberapa rukun Islam yang ada, empat dari lima rukun dapat dilakukan secara berulang-ulang sebagai ibadah rutin dan satu di antaranya yaitu melaksanakan ibadah haji diwajibkan hanya dilakukan sekali oleh orang Islam dalam seumur hidup. Bagi umat Islam, ibadah haji merupakan rukun kelima yang menjadi ibadah penyempurna setelah melaksanakan rukun yang lainnya. Allah swt. berfirman dalam QS. Al-Baqarah/2:196

<sup>3</sup> Nanag Saptono, ‘Latar Belakang Pemakaian Gelar “Haji”’, *Panalungtik*, (2018), 73–80

<sup>4</sup> Redaksi Muhammadiyah, ‘Urut-Urutan Dalam Rukun Islam’, *Muhammadiyah.or.Id*

<<https://muhammadiyah.or.id/2020/09/urut-urutan-dalam-rukun-islam/>>.

وَأَتَمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَخْلُقُوا زُرُوسَكُمْ حَتَّى يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ بِهِ آذَى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامًا ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةً إِذَا رَجَعْتُمْ ۗ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ □

*“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfid-yah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.”*

Ayat tersebut menerangkan bahwa ibadah haji merupakan ibadah penyempurna rukun-rukun Islam yang lain. Selain itu, ayat tersebut menerangkan akan wajibnya ibadah haji dan umrah. Setelah

Allah menyebutkan hukum puasa, dilanjutkan dengan uraian mengenai jihad, dan beranjak menjelaskan masalah manasik. Allah memerintahkan untuk menyempurnakan ibadah haji dan umrah. Ayat tersebut menerangkan untuk menyempurnakan amalan-amalan ibadah haji dan umrah setelah memulai pelaksanaannya.

Umrah merupakan salah satu ibadah umat Islam yang dilakukan di dua tanah haram yaitu Mekkah dan Madinah. Pada hakikatnya umrah menjadi sarana dan media kaum muslimin untuk beribadah di tanah suci setiap saat. Allah SWT berfirman dalam surat Ali-Imran ayat 96 :

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ۗ

Artinya : *"Sesungguhnya rumah (ibadah) pertama kali di bangun ialah Baitullah di Bakkah (Makkah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk seluruh alam".*<sup>5</sup>

Menunaikan umrah bukan sekadar perjalanan fisik atau materi. Banyak orang mampu secara finansial dan fisik, namun belum tergerak untuk melakukannya, sementara yang lain mendapat kemudahan tanpa persiapan khusus. Ini adalah rahasia Allah SWT. Ketika memutuskan pergi ke tanah suci, artinya siap memenuhi panggilan-Nya dengan jiwa raga, meninggalkan urusan duniawi. Ibadah di Baitullah adalah impian setiap Muslim, dan pemerintah Indonesia mempermudah warganya untuk menunaikannya. Umrah memerlukan persiapan fisik dan spiritual, dan dapat dilaksanakan oleh semua umat Islam, bukan hanya yang kaya.

Kemampuan melaksanakan ibadah umrah bukan hanya soal materi, tetapi juga kesehatan jasmani dan rohani. Umrah di Mekkah

---

<sup>5</sup> Qur'an.com, 'Qur'an Dan Terjemahannya', *Keluarga-Imran*, 2014  
<<https://quran.com/id/keluarga-imran/96-97>> [accessed 6 June 2024].

dan Madinah bukan hanya melihat Ka'bah, tetapi menjadi tamu Allah SWT dan memperbanyak ibadah. Persiapan dan bantuan untuk perjalanan ini sangat dibutuhkan. Pemerintah Indonesia, melalui Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, mengatur bahwa ibadah haji dan umrah dapat dilakukan perorangan atau rombongan melalui biro perjalanan yang ditetapkan oleh menteri.<sup>6</sup>

Pendidikan dalam ibadah umrah dan haji sangat penting untuk mengubah sikap dan perilaku yang buruk, meningkatkan kualitas pribadi menuju taqwa. Kegiatan ini memiliki makna pendidikan yang signifikan, mengarahkan aspek tubuh manusia pada kehidupan yang sempurna. Saat di Masjid al Haram, selain mengonsumsi makanan halal, pikiran dan hati juga harus terkontrol. Pendidikan umrah membekali masyarakat dengan pengetahuan tentang tata cara dan makna ibadah, memperkuat dimensi keagamaan, memupuk nilai sosial, kesabaran, keikhlasan, dan meningkatkan rasa persaudaraan antar umat Islam.<sup>7</sup>

Padang Serai, Kelurahan di Kecamatan Kampung Melayu, Kota Bengkulu, mayoritas penduduknya nelayan. Tingkat literasi rendah, terutama dalam hal haji dan umrah karena banyak yang tidak menyelesaikan pendidikan. Peningkatan literasi krusial untuk memahami transaksi umrah, mencegah penipuan, dan memilih agen perjalanan terpercaya. Kesadaran ini penting mengingat adanya kasus penipuan umrah sebelumnya di Bengkulu. Meskipun ada biro perjalanan seperti PT Zafa Tour cabang Bengkulu yang komitmen

---

<sup>6</sup> Loly Aulia, 'Sistem Pengelolaan Biro Perjalanan Umrah Di Katana Tour Dan Travel Kota Banda Aceh', Skripsi (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2020).

<sup>7</sup> Umrah, 'Minat Masyarakat Melaksanakan Ibadah Haji Di Kalangan Suku Bugis Pada Dusun Gampuwae Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara (Perspektif Pendidikan Islam)', Skripsi, 2015, 84.

pada integritas dan keamanan, masih banyak masyarakat yang kurang paham akan prosedur pendaftaran dan rincian biaya umrah.

Kelurahan Padang Serai dipilih sebagai lokasi untuk mengkaji perlindungan konsumen dalam transaksi umrah dengan latar belakang kondisi demografi yang unik. Mayoritas penduduknya adalah nelayan, yang menunjukkan minimnya partisipasi dalam perjalanan umrah. Meskipun belum ada laporan kasus penipuan yang jelas tercatat, fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi potensi risiko yang mungkin terabaikan dalam transaksi umrah di lingkungan ini. Faktor-faktor seperti tingkat pendidikan dan akses terhadap informasi juga memainkan peran penting dalam bagaimana masyarakat memahami dan mengelola risiko finansial serta keabsahan penyelenggara umrah. Dengan memahami dinamika sosial-ekonomi yang khas dari Kelurahan Padang Serai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan untuk meningkatkan kesadaran dan perlindungan konsumen, serta menawarkan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat dalam konteks transaksi umrah

Berdasarkan latar belakang penulis tertarik untuk melakukan Pengabdian Masyarakat yang berjudul “Edukasi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Umrah Studi Pada Kelurahan Padang Serai Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu”

## **B. Permasalahan di Lokasi**

Untuk memahami permasalahan yang terkait dengan Edukasi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Umrah, perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin menjadi hambatan atau masalah. Berikut beberapa permasalahan yang umumnya terkait:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak perlindungan konsumen dalam transaksi umrah.
2. Kurangnya akses masyarakat terhadap informasi yang benar dan akurat mengenai agen perjalanan umrah yang terpercaya.
3. Keterbatasan edukasi dan literasi konsumen mengenai cara memilih agen perjalanan umrah, serta pentingnya membaca dan memahami dengan cermat kontak yang disediakan oleh agen tersebut.

Untuk mengatasi permasalahan ini, penting untuk mengembangkan strategi yang komprehensif, termasuk melakukan program penyuluhan kepada Masyarakat tentang hak-hak perlindungan konsumen serta memeberikan Pendidikan tentang cara memilih agen perjalanan umrah yang terpercaya., dan penegakan hukum yang tegas terhadap praktik-praktik yang merugikan konsumen. Kerja sama antara pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, agen perjalanan umroh, dan komunitas masyarakat juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan perlindungan konsumen dalam transaksi umroh.

### **C. Tujuan Kegiatan**

Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini yaitu untuk dapat mengetahui pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai transaksi Umrah di Kelurahan Padang Serai, Kecamatan Kampung Melayu tersebut. Dengan menyelenggarakan penyuluhan perlindungan konsumen, memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih baik kepada masyarakat desa terkait hak dan kewajiban mereka dalam konteks perjalanan Umrah. Tujuan penulis adalah meningkatkan literasi konsumen, khususnya dalam mengidentifikasi

agen travel yang dapat dipercaya dan menghindari potensi risiko penipuan.

Perlindungan jamaah dalam melaksanakan transaksi umrah mengacu pada upaya untuk memastikan bahwa jamaah umrah mendapatkan layanan yang sesuai dengan kesepakatan yang telah dijelaskan dalam paket umrah. ini juga mencakup pengamanan dana jamaah, memastikan bahwa pembayaran yang dilakukan digunakan sesuai dengan perjanjian, dan memberikan jaminan terhadap kemungkinan perubahan atau pembatalan yang tidak terduga. Dengan demikian, perlindungan jamaah bertujuan untuk memberikan keamanan dan kepastian selama seluruh proses pelaksanaan umrah. Melalui pemahaman yang ditingkatkan tentang prosedur transaksi, hak-hak konsumen, dan tanda-tanda peringatan, penulis berharap dapat memberikan landasan yang kuat bagi masyarakat Kelurahan Padang Serai Kecamatan Kampung Melayu untuk membuat keputusan yang cerdas dan terinformasi dalam perencanaan perjalanan Umrah mereka.

Meskipun belum terdokumentasi adanya kasus penipuan umrah, tetap menjadi fokus penelitian ini karena pentingnya langkah pencegahan dan edukasi bagi masyarakat. Melalui penelitian ini, peneliti berupaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perlindungan konsumen dalam transaksi umrah, serta memastikan mereka dapat memilih agen perjalanan umrah yang resmi dan terpercaya. Dengan pendekatan yang proaktif, peneliti berharap dapat mencegah potensi penipuan di masa depan dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi Warga Kelurahan Padang Serai Kecamatan Kampung Melayu.

## **D. Manfaat Kegiatan**

### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu membuat masyarakat paham betul dengan perlindungan konsumen dalam melaksanakan transaksi Umrah di masyarakat berpotensi meningkatkan pemahaman tentang hak-hak mereka, tanda-tanda penipuan, dan prosedur transaksi. Diharapkan, hal ini meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memilih pelayanan umrah yang baik dan tepat

#### **a. Bagi Penulis**

Untuk pengembangan wawasan keilmuan dan sebagai sarana penerapan dari ilmu pengetahuan yang selama ini penulis peroleh selama dibangku kuliah dan pengaplikasian secara empiris dengan harapan agar dapat bermanfaat dalam pemahaman Perlindungan konsumen dalam transaksi umrah.

#### **b. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat memberikan masukan ataupun saran-saran kepada generasi-generasi selanjutnya terhadap pemahaman masyarakat tentang perlindungan konsumen dalam transaksi umrah dimasa yang akan datang.