OMBUDSMAN JATIM BUKA POSKO PENGADUAN KORBAN TRAVEL UMRAH

Jum'at, 09 Februari 2018 - Anita Widyaning Putri

IHRAM.CO.ID, SURABAYA -- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur bekerja sama dengan Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) untuk melindungi para jamaah umrah. Kerja sama yang dimaksud ditandai dengan pembentukan posko pengaduan korban travel umrah di Kantor Ombudsman perwakilan Jatim, Jalan Ngagel Timur Nomor 56, Pucang Sewu, Gubeng, Surabaya, Jumat (9/2).

"Kita merasa perlu untuk menggandeng YLPK karena tidak mungkin kasus ini bisa dilakukan oleh Ombudsman sendiri. Karena memang kasus travel umrah ini juga menyangkut agen swasta," kata Plh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Muflihul Hadi saat peresmian posko pengaduan korban travel umrah.

Muflihul menjelaskan, format kerja sama ini memposisikan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur untuk merespons pengaduan dari para jamaah umrah yang menjadi korban. Respons tersebut dengan cara melakukan klarifikasi kepada Kemenag perihal perijinan travel umrah.

"Bahkan berujung pada pemberian rekomendasi untuk mencabut ijin travel tersebut, apabila ditemukan proses yang tidak benar," ujar Muflihul.

Baca Juga: Kemenag Sumsel Buka Posko Pengaduan Calon Jamaah Abu Tours

Namun, lanjut Muflihul, apabila travel tersebut tidak berijin, maka pelapor diarahkan untuk melaporkan ke kepolisian. Pelaporan tersebut akan diawasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jatim.

Sementara berkaitan dengan proses pendampingan korban, mulai dari advokasi hingga memastikan pengembalian kerugian dari travel umrah yang bermasalah, akan dilakukan oleh YLPK. Apalagi YLPK merupakan lembaga yang memiliki tugas melindungi konsumen sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.

"Format tersebut perlu untuk dibangun satu posko yang terintegrasi, agar Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dengan YLPK dapat saling mendukung demi meminimalisir korban agen travel umrah yang tidak bertanggung jawab," kata Ketua YLPK Jatim, Said Sutomo.

Said menjelaskan, kerja sama ini dijalin karena sudah ratusan ribu korban calon jamaah umrah yang tidak diberangkatkan oleh pihak travel. Kasus First Travel adalah fenomena Gunung Es perihal banyaknya travel umrah yang melakukan penipuan dan penyimpangan terhadap calon jamaah umrah.

Bahkan, lanjut Said, fenomena itu terus terjadi hingga sekarang, dengan beberapa kasus nasional yang terus menyeruak. Itu menandakan, penipuan itu tidak terhenti begitu saja, meski pemilik First Travel telah mendapat dampak hukum atas tindakan yang dilakukannya.

Abu Tour Travel contohnya, hingga kini belum bisa memastikan sejumlah 27.000 jamaah umrah untuk berangkat. Begitu pun PT. Solusi Bakar Lumampah (SBL) yang juga belum bisa memberangkatkan 12.645 calon jamaah dari total 30.237 orang dan 117 orang jamaah plus yang telah mendaftarkan diri.

Belakangan juga tersiar kabar PT. Biro Perjalanan Wisata Al-Utsmaniyah atau yang popular dengan nama Hannien Tour, juga belum bisa memberangkatkan 1.800 calon jamaah umroh. Jumlah itu masih bisa bertambah lantaran masih banyak calon jamaah umroh yang terdaftar di hannien Tour enggan melapor.

Fakta-fakta tersebut, lanjut Said, dikarenakan beberapa hal. Pertama, kemudahan perijinan travel umroh tanpa ada regulasi yang ketat. "Sehingga keberadaan travel ini makin menjamur, selain karena juga bisnis ini cukup menguntungkan," ujar Said.

Kedua, lanjut Said, fakta bahwa Kementrian Agama sebagai regulator berhenti hanya sebatas sebagai penyusun regulasi. Artinya, penyusunan regulasi tanpa dibarengi komitmen dan penguatan secara kelembagaan untuk melakukan pengawasan dan juga penindakan.

Dua analisa itu, lanjut Said, disebabkan pada beberapa hal yang lain. Pertama, kemudahan perijinan ini membuat Kemenag tidak bisa melakukan pendataan jumlah travel secara pasti. Karena belum singkron data mereka dengan DPMPTSP.

Kedua, Kemenag belum memiliki jumlah secara valid dan faktual berkaitan dengan Jumlah calon jamaah umrah di masing-masing travel tersebut. Ketiga, kemenag kerap mengedepankan negosiasi antara perusahaan travel dengan jamaah, dan tidak memiliki ketegasan penindakan ketika masalah mulai muncul. "Bahkan terkadang Kemenag tidak memberikan sanksi apapun," kata Said.

Redaktur : Agus Yulianto

Reporter : Dadang Kurnia