LAMPIRAN I

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Responden dari Direktur Utama ABITOUR Travel Umrah & Haji

1. Boleh dijelaskan, kenapa sistem perekrutan agen dan pencatatan komisinya cukup lewat aplikasi saja tanpa pakai kontrak tertulis?
2. Bagaimana sistem pembagian komisi (ujroh) diterapkan?
3. Mengapa terjadi perubahan paket dari reguler ke VVIP?

Responden dari salah satu kepala cabang ABITOUR Travel Umrah &Haji

1. Apakah Anda pernah menandatangani kontrak tertulis?
2. Bagaimana kendala saat ingin menggunakan saldo ujroh?
3. Apa dampak dari perubahan mendadak paket keberangkatan?

Responden dari Konsumen 1 yang menjadi Agen Perekrut jama'ah di ABITOUR Travel Umrah & Haji

1. Apakah ibu pernah mengalami perubahan paket secara sepihak oleh perusahaan ABITOUR Travel Umrah & Haji tanpa adanya perjanjian tertulis sebelumnya?
2. Apakah Ibu tidak diberi pilihan lain selain ikut program VVIP setelah terjadi perubahan dari program awal yang dijanjikan?

Responden dari Konsumen 2 yang menjadi Agen Perekrut jama'ah di ABITOUR Travel Umrah & Haji

1. Apakah ibu hanya dapat mencairkan sebagian kecil dari komisi hasil perekrutan jamaah?
2. Apakah ibu pernah mengalami pemaksaan oleh kebijakan ABITOUR Travel Umrah & Haji dari paket Silver ke paket VVIP karena kurangnya jumlah peserta di paket sebelumnya?

Responden dari Konsumen 3 yang menjadi Agen Perekrut jama'ah di ABITOUR Travel Umrah & Haji

1. Apakah Bapak pernah merasa sudah cukup merekrut jamaah untuk berangkat tanpa biaya tambahan, namun tetap harus membayar karena pemotongan komisi dari perusahaan?
2. Apakah bapak pernah diarahkan untuk pindah dari paket reguler ke VVIP menjelang keberangkatan karena alasan kebijakan pusat dan minimnya peserta paket reguler?

HASIL WAWANCARA

1. Responden dari Ust. H. Abi Heri selaku Direktur Utama ABITOUR Travel Umrah & Haji

Pertanyaan	Jawaban
Boleh dijelaskan, kenapa sistem perekrutan agen dan pencatatan komisinya cukup lewat aplikasi saja tanpa pakai kontrak tertulis?	"Kami memang sudah menyiapkan semuanya dalam sistem. Jadi agen cukup daftar di aplikasi, setelah itu semua data jamaah dan saldo ujroh otomatis tercatat. Tidak perlu kontrak manual karena sudah tersistem."
Bagaimana sistem pembagian komisi (ujroh) diterapkan?	"Pembagian ujroh sudah ditetapkan sejak awal, yaitu 5 persen untuk tabungan umrah dan 3 persen bisa dicairkan. Ini kami lakukan agar agen tetap punya motivasi berangkat, dan juga sebagai bentuk komitmen agar agen tidak sekadar mencari bonus."
Mengapa terjadi perubahan paket dari reguler ke VVIP?	"Kebijakan perubahan paket ini kami ambil karena ada kendala teknis visa dan akomodasi. Kami anggap VVIP sebagai standar baru untuk menjaga kenyamanan jamaah, meskipun memang konsekuensinya ada biaya tambahan. Namun semua agen kami beri tahu untuk menginformasikan kepada jamaah."

2. Responden dari salah satu kepala cabang dengan inisial A ABITOUR TRAVEL UMRAH & HAJI Travel Umrah &Haji

Pertanyaan	Jawaban
Apakah bapak pernah menandatangani kontrak tertulis?	"Saya sendiri nggak pernah pegang kontrak fisik. Semuanya ada di aplikasi. Kita tahu hak kita dari saldo yang muncul di dashboard. Tapi kalau ada perubahan, ya kita cuma bisa ikut saja karena sistem yang ngatur."
Bagaimana kendala saat ingin menggunakan saldo ujroh?	"Saya udah ngerekrut cukup banyak jamaah, dan kalau dihitung-hitung, sebenernya udah cukup buat saya berangkat umrah. Dari situ saya dapet komisi 5 persen yang masuk ke saldo tabungan. Emang nggak bisa langsung diambil, tapi lumayan ngebantu karena nanti bisa dipakai pas saya mau berangkat, asal saldonya udah cukup."
Apa dampak dari perubahan mendadak paket keberangkatan?	"Saya sudah hitung berdasarkan potongan ujroh yang terkumpul, seharusnya saya cukup menambah sedikit untuk paket Silver. Tapi ternyata mendekati keberangkatan, saya dipaksa ikut VVIP dan harus bayar lebih dari 18 juta lagi. Ini jelas memberatkan saya, bahkan saya harus pinjam uang."

3. **Responden dari Konsumen pertama dengan inisial H yang menjadi Agen Perekrut jama'ah di ABITOUR Travel Umrah & Haji**

Pertanyaan	Jawaban
Apakah ibu pernah mengalami perubahan paket secara sepihak oleh perusahaan ABITOUR Travel Umrah & Haji tanpa adanya perjanjian tertulis sebelumnya?	"Pertama saya menjadi jama'ah di travel tersebut kemudian karena ikut jadi agen karena dijanjikan bisa kumpulin ujroh buat berangkat. Tapi setelah beberapa orang daftar lewat saya, tiba-tiba paket berubah. Saya bingung, nggak pernah ada perjanjian tertulis kalau bisa diganti."
Apakah Ibu tidak diberi pilihan lain selain ikut program VVIP setelah terjadi perubahan dari program awal yang dijanjikan?	"Saya ikut karena ditawari program yang katanya cukup rekrut jamaah, bisa umrah dengan biaya ringan. Tapi setelah itu malah ada perubahan, saya tidak diberi pilihan lain selain ikut yang VVIP."

4. **Responden dari Konsumen kedua dengan inisial S yang menjadi Agen Perekrut jama'ah di ABITOUR Travel Umrah & Haji**

Pertanyaan	Jawaban
Apakah ibu hanya dapat mencairkan sebagian kecil dari komisi hasil perekrutan jamaah?	"Saya rekrut banyak orang, tapi uang 5% nya seperti 'dikunci'. Saya pikir bisa saya pakai, tapi ternyata cuma bisa untuk bayar ke Abitour ketika saya mau berangkat umrah. Kalau mau cair semua, nggak bisa. Yang bisa hanya 3% nya.
Apakah ibu mengalami pemaksaan oleh perusahaan ABITOUR travel Umrah & Haji dari paket Silver ke	"Saya sudah pilih dan bayar untuk paket Silver, tapi belakangan malah diwajibkan ikut VVIP. Kalau tidak mau, katanya bisa di tunda berangkatnya nunggu paket

paket VVIP karena kurangnya jumlah peserta di paket sebelumnya?	silver yang memilih lebih banyak dan mencukupi.”

5. Responden dari Konsumen ketiga dengan inisial M yang menjadi Agen Perekrut jama’ah di ABITOUR Travel Umrah & Haji

Pertanyaan	Jawaban
Apakah Bapak pernah merasa sudah cukup merekrut jamaah untuk berangkat tanpa biaya tambahan, namun tetap harus membayar karena pemotongan komisi dari perusahaan?	“Dari jumlah jamaah yang saya rekrut, seharusnya saya sudah bisa berangkat tanpa nambah biaya lagi. Tapi karena sistem perhitungan dari perusahaan seperti pemotongan dan pembagian komisinya, saya tetap harus keluar uang tambahan. Akhirnya saya tetap berangkat, tapi dengan terpaksa harus cari pinjaman karena biayanya tidak sesuai yang saya kira di awal.”
Apakah bapak pernah diarahkan untuk pindah dari paket reguler ke VVIP menjelang keberangkatan karena alasan kebijakan pusat dan minimnya peserta paket reguler?	“Saya ini orang awam, baru pertama kali ikut program umrah dengan sistem bonus dari agen yang ngajak. Saya pilih paket reguler plus Turki karena sesuai kemampuan. Tapi menjelang keberangkatan, saya dikasih tahu sama agen kalau ada arahan dari pusat supaya jamaah yang ambil paket reguler dialihkan ke paket VVIP, soalnya kebanyakan jamaah lainnya pilih yang VVIP. Katanya, kalau saya tetap di paket reguler, keberangkatannya bakal ditunda sampai cukup banyak yang ambil paket yang sama. Mau tidak mau, saya akhirnya ikut arahan itu, walaupun biayanya jadi lebih besar dari rencana awal.”

LAMPIRAN II

SURAT IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
FAKULTAS SYARIAH
Jalan Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri Jawa Timur 64127
Telepon (0354) 689282, Faksimili (0354) 686564;
E-mail: fakultas.syariah@iainkediri.ac.id, Web: http://syariah.iainkediri@ac.id

Nomor : B-316 /In.36/D3.1/PP.07.5/ V /2025 Kediri, 14, mei, 2025
Lampiran : -
Perihal : **MOHON IZIN RISET/PENELITIAN**

Yth.

Direktur PT. ABITOUR Travel Umrah & Haji

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

N a m a	: Achmad Muchibbuddin Mawardi
Nomor Induk	: 21302031
Semester	: Delapan (8)
Fakultas/ Prodi	: Syariah/ Hukum Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	: 2024/2025

Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami mohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di PT. ABITOUR Travel Umrah & Haji yang menjadi wewenang *Bapak/Ibu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul Skripsinya, yaitu :*
"TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP POTONGAN UJROH BAGI PEREKRUT JAMA'AH UMRAH (Studi Kasus PT. ABITOUR Travel Umrah & Haji)"
Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian, berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.

Demikian, atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n Dekan Fakultas Syariah,
Wakil Dekan Bid. Akd. Kemahasiswaan Kelembagaan dan Kerjasama,

Dr. Ub[illegible]mah, M.HI
NIP. 19780201 200501 2 002

SURAT BALASAN PENELITIAN

abitour travel umroh & haji
NO IZIN PPIU : 2612210006478000 8

No : 021/ABITOUR/E/V/2025
Lampiran : -
Hal : **Persetujuan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan izin penelitian Nomor:B-316/In.36/D3.1/PP.07.5/V/2025 tanggal 14 Mei 2025, atas nama mahasiswa:

Nama : Achmad Muchibuddin Mawardi
NIM : 21302031
Fakultas/Prodi : Syariah / Hukum Ekonomi Syariah
Judul Penelitian: "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Potongan Ujroh Bagi Perekrut Jama'ah Umrah (Studi Kasus PT. ABITOUR Travel Umrah & Haji)"

Dengan ini kami menyatakan memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di perusahaan kami, PT. ABITOUR Travel Umrah & Haji, sesuai dengan topik dan kebutuhan akademiknya.

Kami berharap kegiatan penelitian ini dapat berjalan lancar dan memberikan manfaat timbal balik, baik bagi mahasiswa sebagai sarana pengembangan ilmu dan pengalaman, maupun bagi perusahaan kami dalam bentuk masukan dan wawasan yang berguna. Kerja sama ini diharapkan mempererat hubungan antara dunia akademik dan dunia usaha.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja samanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pasuruan, 18 Mei 2025

Direktur Abitour & Travel

abitour travel umroh & haji
PT. ABIKARYA BANGUN INDONESIA
NO IZIN PPIU : 2612210006478000 8

H. Muhammad Heri Irawan

PT. ABIKARYA BANGUN INDONESIA
Kejapanan 008/013 Gempol - Pasuruan
Jawa Timur - Indonesia
Abitour.id@gmail.com
081 233 807 900 Abitour.id Abitour_id Abitour

LAMPIRAN III

DOKUMENTASI PENELITIAN

WAWANCARA DENGAN DIREKTUR UTAMA ABITOUR TRAVEL UMRAH & HAJI

WAWANCARA DENGAN SALAH SATU KEPALA CABANG ABITOUR TRAVEL UMRAH & HAJI

WAWANCARA DENGAN KONSUMEN 1 ABITOUR TRAVEL UMRAH & HAJI

WAWANCARA DENGAN KONSUMEN 2
ABITOUR TRAVEL UMRAH & HAJI

WAWANCARA DENGAN KONSUMEN 3
ABITOUR TRAVEL UMRAH & HAJI

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama **Achmad Muchibbuddin Mawardi**, lahir di Sidoarjo pada tanggal 29 Mei 2003. Penulis bertempat tinggal di Dusun Sukojati RT 03 RW 11 Desa Purwojati, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Mojokerto. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan **Bapak H. Abd. Nafik, S.Pd.** dan **Ibu Hj. Luluk Jaliyah.**

Pendidikan yang ditempuh penulis dimulai dari **MI Islamiyah Purwojati Ngoro Mojokerto** dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke **SMP Abdul Wachid Hasyim Tebuireng Jombang** dan lulus pada tahun 2018. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan menengah atas di **MAN 1 Mojokerto** jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial dan lulus pada tahun 2021.

Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan studi di jenjang pendidikan tinggi dengan mengikuti **Program Sarjana Strata Satu (S1)** di **Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri**, Program Studi **Hukum Ekonomi Syariah**. Sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa aktif di IAIN Kediri.

Dalam perjalanan pendidikannya, penulis juga aktif dalam berbagai kegiatan organisasi. Pengalaman organisasi penulis di mulai pada periode 2022–2023 penulis dipercaya sebagai **Co. Departemen Kominfo Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Hukum Ekonomi Syariah**, dan sekaligus menjabat sebagai **Wakil Ketua I Bidang Internal PMII Rayon Asy-Syafi'i** di periode yang sama. Pada periode 2023–2024, penulis menjadi **Anggota Departemen PSDM Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Fakultas Syariah** dan dipercaya untuk memimpin sebagai **Ketua Rayon PMII Asy-Syafi'i**. Kemudian, pada periode 2024–2025, penulis menjabat sebagai **Anggota Bidang Advokasi Senat Mahasiswa (SEMA) Fakultas Syariah.**

Pada periode 2025–2026, penulis melanjutkan kiprah organisasinya dengan bergabung sebagai **Anggota Biro Hubungan Masyarakat dan Kampus (HUMKAM)** di **PMII Komisariat Sunan Ampel Kediri.** Setelah itu, penulis terpilih sebagai **Ketua Umum Partai Demokrasi Mahasiswa IAIN Kediri** periode 2025–2026, yang merupakan bentuk aktualisasi diri dalam ranah politik kampus dan penguatan demokrasi mahasiswa. Dengan pengalaman yang semakin matang, penulis kemudian dipercaya untuk mengemban amanah sebagai **Ketua Umum Senat Mahasiswa (SEMA) IAIN Kediri** pada periode yang sama, sebagai representasi tertinggi mahasiswa dalam ruang legislasi kampus.

Keterlibatan penulis dalam berbagai jenjang organisasi tersebut merupakan refleksi dari komitmen, semangat pengabdian, dan integritas dalam membangun ekosistem organisasi yang progresif, kritis, dan berdaya saing di lingkungan akademik maupun sosial.