

**TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL UMROH ATAS KEGAGALAN
PEMBERANGKATAN JAMA'AH UMROH**

(STUDI KASUS ABU TOURS)

SKRIPSI



Oleh:

Kent Sella Sasongko

No. Mahasiswa: 14410156

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2019

**TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL UMROH ATAS KEGAGALAN
PEMBERANGKATAN JAMA'AH UMROH**

(STUDI KASUS ABU TOURS)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

Oleh:

KENT SELLA SASONGKO

No. Mahasiswa: 14410156

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2019



**TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL UMROH ATAS KEGAGALAN
PEMBERANGKATAN JAMA'AH UMROH
(STUDI KASUS ABU TOURS)**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk Diajukan ke
Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran

Pada Tanggal 9 Januari 2019



Yogyakarta, 9 Januari 2019
Dosen Pembimbing,

(Dr. M. Svamsudin, S.H., M.H.)
NIK: 954100104

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL UMROH ATAS KEGAGALAN
PEMBERANGKATAN JAMA'AH UMROH (STUDI KASUS ABU TOURS)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
Pada Tanggal 19 Februari 2019 dan Dinyatakan **LULUS**
Yogyakarta, 19 Februari 2019

Tim Penguji

1. Ketua : Ery Arifudin, S.H., M.H.
2. Anggota : Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H.
3. Anggota : Abdurrahman Al-Faqih, S.H., M.A., LL.M.



Tanda Tangan
.....
.....
.....

Mengetahui
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan



(Dr. Abdul Jamil S.H., M.H.)
NIP. 904100102

SURAT PERNYATAAN
Orisinalitas Karya Tulis Ilmiah/ Tugas Akhir Mahasiswa
Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kent Sella Sasongko

No. Mahasiswa : 14410156

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul: TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL UMROH ATAS KEGAGALAN PEMBERANGKATAN JAMA'AH UMROH (STUDI KASUS ABU TOURS)

Karya Tulis Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas (terutama butir no.1 dan no.2), saya sanggup menerima sanksi, baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan saya tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya, serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan "Majelis" atau "Tim" Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas apabila tanda-tanda plagiasi disinyalir ada/terjadi pada karya tulis ilmiah saya ini, oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 03 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



(Kent Sella Sasongko)

NIM.14410156

CURRICULUM VITAE

1. NamaLengkap : Kent Sella Sasongko
2. Tempat Lahir : Jakarta
3. Tanggal Lahir : 03 Oktober 1996
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan darah : O
6. Alamat Terakhir : Jl. Taman Siswa, Gang Trusthajumeno,
Nyutran MG II/1523 Yogyakarta 5515.
7. AlamatAsal : Karang Gumul, RT. 001/ RW. 006
Kahuman, Polanharjo, Klaten.
8. Identitas Orang Tua/ Wali
 - a. Nama Ayah : Tri Sasongko, S.Sos.
Pekerjaan : Kontraktor
 - b. Nama Ibu : Sri Muryanti.
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
9. RiwayatPendidikan
 - a. SD : SD Negeri 3 Kahuman Polanharjo
 - b. SMP : SMP Negeri 3 Polanharjo
 - c. SMA : SMA Negeri 1 Karangnom
 - d. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
Fakultas / Jurusan : Hukum / Ilmu Hukum
10. Organisasi : Pengurus Takmir Masjid Al-Azhar
Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
11. Hobby : Olahraga, Jalan-jalan.

Yogyakarta, 03 Januari 2019
Yang Bersangkutan

KENT SELLA SASONGKO
NIM. 14410156

MOTTO



“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah (2): 286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah (94): 6)



Skripsi ini Penulis dedikasikan kepada:

Allah S.W.T,

Ayah, Ibu dan Adik Tersayang,

Teman-teman Seperjuangan Fakultas Hukum UII.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puja dan puji syukur senantiasa penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat, ridho, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir (skripsi) ini dengan baik dan lancar tanpa kendala yang berarti. Tak lupa Shalawat serta salam penulis curahkan kepada Revolusioner dan Pahlawan kita, Nabi besar Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, dan orang-orang baik disekitarnya hingga kepada umatnya sampai akhir zaman, yang telah membawa dunia ini kepada zaman yang maju akan teknologi dan akal manusianya.

Penulisan skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan gelar Sarjana Hukum (Strata 1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Judul yang penulis angkat dalam skripsi ini adalah "TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL UMROH ATAS KEGAGALAN PEMBERANGKATAN JAMA'AH UMROH (STUDI KASUS ABU TOURS)". Skripsi ini murni ditulis oleh penulis sendiri dengan menggunakan berbagai sumber kepustakaan yang penulis butuhkan, sehingga keaslian dari tugas akhir ini insyaAllah dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam penulisan dan penyusunan penelitian ini, penulis berupaya semaksimal mungkin agar dapat memenuhi harapan semua pihak, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna didasarkan pada keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan penulis. Selanjutnya dengan segala

kerendahan, ketulusan, keikhlasan hati dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan berbagai kemudahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kepada Junjungan sekaligus sang Revolusioner Nabi Besar Muhammad SAW sebagai panutan umat Islam di muka bumi ini.
3. Kedua orang tua dan adik penulis yang penulis cintai dan sayangi (Bapak Tri Sasongko, S.Sos dan Ibu Sri Muryanti serta Attahiya Brajawati Dwi Sasongko) yang telah memberikan seluruh kasih sayang, do'a, dan dukungan baik berupa moral maupun materil kepada penulis serta tak henti-hentinya memberikan semangat yang penuh kepada anaknya ini sehingga membuat penulis memiliki motivasi penuh untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini tepat waktu dengan harapan membanggakan mereka berdua.
4. Kepada Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
5. Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Bapak Dr. Abdul Jamil, S.H., M.Hum beserta jajaran, yang telah memberikan dukungan moral kepada penulis dalam berbagai kegiatan penulis selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
6. Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H., Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan masukannya

sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar tanpa kendala yang berarti.

7. Bapak/ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmu sehingga menjadi bekal penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Bapak Fuad, S.H., M.H., M.Kn., Ibu Retno Palupi, Mas Fandy Nur Hidayat, Bapak Rojiki, serta Bapak Dwi Priyono selaku Sekretaris Dewan Pengurus Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini, dengan penuh keramahan menerima setiap pertanyaan yang penulis ajukan dan memberi jawaban beserta penjelasan-penjelasan yang sangat membantu penulis dalam menjawab pokok-pokok permasalahan. Semoga ilmu yang diberikan dapat sebagai amal jariyah oleh Allah SWT.
9. Keluarga besar “SALAZHAR’14” Takmir Masjid Al-Azhar FH UII yang penulis sayangi terimakasih telah menjadi teman serta keluarga yang baik untuk penulis.
10. Kepada tim sukses “Retjeh” yaitu Laili Mawaddati, S.H., Ganis Noer Fadha K, S.H., Irma Dewi A, S.H., Alifa Arwanashri, S.H., Fibri Ariani, S.H., terimakasih telah menjadi teman serta keluarga baru untuk penulis selama masa perkuliahan hingga akhir ini, semoga kita bisa mempererat tali silaturahmi dan persaudaraan sampai di jannahNya kelak.

11. Kepada mba Nur Aqmarina Dela Detama, S.H. yang telah memberikan serta melimpahkan kebaikannya kepada saya, dan juga dukungan serta semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Zaky Muhammadin, S.H, yang telah berjasa dalam memberikan dukungan serta semangat dan juga Do'a kepada penulis selama penulis menyelesaikan penelitian ini.
13. Kepada "Babe Brewok" yaitu mas Miftah, mas Firman, Maulana, Riza, Tommy, Fahri, mba Dela, Laili, Alifa terimakasih atas pengalamannya selama berada di departemen *Corps* Dakwah Islam.
14. Kepada "Syiar Kompak" yaitu Salman, Aji, Iqbal, Dhiemas, Sarah, Yona, Abel, Niken terimakasih atas pengalamannya selama berada di departemen Syiar.
15. Seluruh teman-teman pejuang tugas akhir, Maghfira Oktaviasani, Rachmi Agisari, Desi, Khamidah, Risa, Anifah, Anita, dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah menjadi acuan untuk mengerjakan skripsi ini.
16. Keluargaku Selama KKN di Desa Sidorejo Dusun Bokongan, Awliya, Ihsan, Zaky, Dicky, Umairroh, Nafie, Vika, Rizka dan Keluarga Besar Desa Sidorejo dan Seluruh Warga Desa Sidorejo yang banyak memberikan pelajaran dan pengalaman selama KKN.
17. Teman-Teman Angkatan 2014 serta Adik-adik maupun abang-abang yang tidak dapat disebutkan Satu persatu.

Serta kepada semuanya yang sudah menjadi bagian dari kehidupan peneliti, tentu tak bisa disebutkan satu persatu, peneliti ucapkan terimakasih dari lubuk hati yang paling dalam, semoga amal baik semua itu mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan juga peneliti sadari tentunya skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar menjadi acuan dan pedoman peneliti kelak di masa mendatang.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalammu'alaikum. Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 03 Januari 2019

Penulis

KENT SELLA SASONGKO

NIM . 14410156

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
<i>CURRICULUM VITAE</i>	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
ABSTRAK.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Orisinalitas Penelitian.....	7
E. Landasan Teori.....	9
F. Metode Penelitian.....	14
G. Pertanggungjawaban Sistematika.....	18

BAB II KAJIAN NORMATIF TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA UMROH

A. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen.....	21
B. Pengertian Konsumen dalam Konteks Layanan Umroh.....	27
C. Hak dan Kewajiban Konsumen Jama'ah Umroh.....	34
D. Pengertian Pelaku Usaha dalam Konteks Layanan Umroh.....	38
E. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Layanan Umroh....	39
F. Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha Layanan Umroh.....	44

G. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Layanan Umroh.....	48
H. Kualifikasi Peristiwa yang Menimbulkan Kerugian pada Konsumen Jama'ah Umroh.....	57
I. Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen Jama'ah Umroh.....	59
J. Penyelesaian Sengketa Konsumen Jama'ah Umroh.....	62
K. Sanksi-sanksi yang dapat Dikenakan bagi Pelaku Usaha Layanan Umroh.....	65
L. Penerapan Pelaku Usaha Layanan Umroh dalam Perspektif Hukum Islam.....	68
 BAB III PELAKSANAAN TANGGUNGJAWAB BIRO JASA UMROH ATAS KEGAGALAN PEMBERANGKATAN JAMA'AH UMROH	
A. Gambaran Umum Permasalahan Jama'ah Umroh di PT. Abu Tours.....	75
B. Analisis Hubungan Hukum Biro Travel dengan Jama'ah Umroh.....	79
C. Analisis Perlindungan Hukum Jama'ah Umroh atas Kegagalan Pemberangkatan Jama'ah.....	89
D. TanggungJawab Biro Travel Umroh terhadap Jama'ah yang Gagal Berangkat Ibadah Umroh.....	101
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	112
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	119

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Tanggung Jawab Biro *Travel* Umroh Atas Kegagalan Pemberangkatan Jama’ah Umroh (Studi Kasus Abu Tours)” ini mengangkat dua rumusan masalah, yakni Bagaimana Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jama’ah Umroh yang Mengalami Kegagalan Keberangkatan Umroh kasus Abu Tours serta Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Umroh atas Permasalahan yang Merugikan Konsumen dalam Pelaksanaan Ibadah Umroh. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara studi dokumen, pustaka dan wawancara kepada perwakilan PT. Abu Tours selaku pelaku usaha serta Jama’ah Umroh selaku konsumen dan Lembaga yang bersangkutan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan dipaparkan secara deskriptif sesuai dengan ketentuan-ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen dipadukan pendekatan secara langsung kepada para pihak yang bersangkutan. Hasil studi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen jasa umroh sudah memadai dengan dibentuknya peraturan yang dapat melindungi para jama’ah umroh selaku konsumen yakni Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Peraturan Menteri Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh, dan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, hanya saja dalam perlindungan hukum bagi para jama’ah umroh selaku konsumen belum terpenuhi secara maksimal dalam pelaksanaannya. Pertanggungjawaban pelaku usaha dibebankan pada pertanggungjawaban pidana Pasal 372 KUHP tentang penggelapan, Pasal 378 KUHP tentang penipuan, dan Pasal 2 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang, dan pertanggungjawaban administratif yakni dengan mencabut izin perusahaan PT. Abu Tours. Berdasarkan hasil penelitian ini penulis menyarankan bahwa para jama’ah umroh harus berhati-hati dalam memilih Biro *Travel* dan hendaknya para jama’ah mencari tau legalitas dari Biro Perjalanan Umroh yang telah dipilih, untuk menghindari timbulnya kerugian bagi para jama’ah umroh selaku konsumen.

Kata-kata Kunci: Tanggung jawab; Perlindungan Hukum; Jasa Umroh.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Umroh adalah mengunjungi Ka'bah (baitullah) untuk melaksanakan serangkaian kegiatan ibadah (thawaf, sa'i, tahallul) dengan menurut syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam al-Qur'an maupun sunnah Rasulullah SAW.¹ Suatu hadits dari Abu Hurairah RA diriwayatkan, bahwa Rasulullah bersabda, *“Tamu Allah itu ada tiga, yaitu orang-orang berperang, orang yang melaksanakan haji, dan orang yang berumroh.”* (HR An- Nasa'i dengan sanad yang baik dari Abu Hurairah RA).

Pergi ke tanah suci (Baitullah) merupakan impian setiap orang muslim sehingga wajar di Indonesia tiap tahun siklusnya selalu mengalami peningkatan. Adapun haji serta umrah merupakan salah satu ibadah yang membutuhkan banyak persiapan baik yang bersifat jasmani maupun rohani, sehingga membutuhkan persiapan yang matang untuk melakukan perjalanan menuju Baitullah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji bahwa perjalanan ibadah haji dan umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah yang dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan menteri.²

Perkembangan dari zaman ke zaman sekarang ini mengakibatkan perubahan bisnis yang banyak sekali menimbulkan persaingan dalam industri yang semakin

¹ <https://www.wisataumrah haji.com/2013/05/pengertian-umroh-hukum-syarat-rukun-dan-wajib-umroh.html>, diakses tanggal 05 Mei 2018, jam 08.31 WIB.

² Redaksi Sinar Grafika, *UU Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Cetakan ke I (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 19.

ketat. Jika dulu produsen yang memegang kendali, sekarang dengan adanya revolusi informasi dan perekonomian yang semakin terbuka, batas antar negara maupun regional semakin menghilang, sehingga konsumen semakin menguasai pasar dan dapat dengan leluasa menentukan jenis, tempat perolehan serta harga dari produk dan jasa yang diinginkan.

Hal ini menyebabkan perusahaan-perusahaan saling bersaing untuk menjadi yang utama dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai yang diharapkan. Perusahaan-perusahaan yang bersaing, selain dengan menambah jumlah pesaing di pasar, juga menyebabkan bervariasinya persaingan yang semakin ketat, dan semua itu hanya dapat dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang memiliki kinerja yang baik dan dapat memberikan keuntungan dalam jangka panjang.

Adapun penyelenggara baik ibadah Haji maupun Umroh dapat dilakukan oleh pemerintah maupun biro perjalanan wisata yang telah ditetapkan oleh menteri. Biro *travel* yang sudah ditetapkan oleh menteri harus memenuhi beberapa syarat di antaranya telah terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang telah sah ditetapkan, dan memiliki kemampuan teknis serta finansial untuk menyelenggarakan perjalanan Umrah dan Haji, dan memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas Ibadah Umrah dan Haji.³

Ketentuan di atas, menyebabkan semakin maraknya perusahaan-perusahaan yang menyediakan jasa *travel* untuk melaksanakan serta mempromosikan ibadah haji maupun umroh dan karena hal inilah yang menjadi penyebab maraknya kasus

³ *Ibid.*, hlm. 19.

yang menimpa jama'ah umroh yang dilakukan oleh biro penyelenggara atau pelaku usaha itu sendiri. Di media massa, banyak sekali berita mengenai konsumen pengguna jasa umroh dan haji yang dirugikan oleh perusahaan haji dan umroh. Kasus yang paling banyak terjadi adalah masalah mengenai wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh oknum perorangan itu sendiri maupun perusahaan jasa *travel* haji dan umroh itu sendiri yang berakibat merugikan pengguna jasa umroh.

Untuk menarik calon peserta yang banyak, perusahaan-perusahaan maupun biro perjalanan wisata ini banyak sekali melakukan promosi-promosi mulai dengan harga, fasilitas, pelayanan serta pembekalan yang otomatis dengan memberikan harga yang sangat murah, sehingga banyak calon jama'ah yang tertarik dengan penawaran tersebut, terutama pada penawaran harga yang sangat murah tersebut. Tidak sedikit biro perjalanan yang menawarkan harga paket perjalanan religi dibawah standar. Adapun standar minimal biaya perjalanan umroh menurut asosiasi agen penyelenggara umroh. Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh Republik Indonesia (AMPHURI). Tarif bawah itu ditetapkan USD\$ 1.700, atau saat itu sekitar Rp. 20 jutaan.

Bila ada biro yang menawarkan di bawah harga itu, maka patut untuk dicurigai. Namun masih ada biro perjalanan yang menawarkan harga di bawah ketentuan AMPHURI, salah satunya yaitu Abu Tours. Abu Tours adalah biro perjalanan haji dan umrah yang berkantor pusat di Makassar. Polisi menyatakan ada uang Rp 1 triliun dari calon jemaah dihabiskan oleh Abu Tours. Uang sebesar itu berasal dari

50 ribu lebih calon jemaah yang hingga kini belum diberangkatkan. Para calon jemaah protes ke Abu Tours.⁴

CEO Abu Tours, Hamzah Mamba (35), ditetapkan sebagai tersangka dalam kasus penyelenggaraan ibadah umrah terhadap 86 ribu jemaahnya yang tersebar di seluruh Indonesia. Uang jemaah senilai Rp 1,8 triliun diduga telah disalahgunakan oleh Hamzah. Uang Rp 200 miliar jama'ah umrah terindikasi diinvestasikan untuk usaha lain. Abu Tour memasarkan paket umrah dengan harga promo bekisar Rp 15 juta hingga Rp 17 juta.⁵ Harga murah inilah yang ditengarai menjadi pemicu masalah tertundanya keberangkatan jama'ah. Dari penelusuran data Abu Tour, total kerugian calon jama'ah akibat perbuatan pemilik dan pengurus Abu Tours saat ini terhitung dari Rp 1,8 triliun menjadi Rp 1,4 triliun. Angka itu berasal dari pembayaran sekitar 86.720 calon jama'ah yang gagal untuk berangkat umroh.⁶

Para calon jama'ah meminta hak-hak mereka kepada pihak Abu Tours untuk memberangkatkan para calon jama'ah sesuai dengan yang sudah disepakati. Namun, Abu Tours tersebut belum juga memberangkatkan calon jama'ah yang sudah mendaftar. Kementerian Agama menyatakan penyelesaian pengembalian uang jama'ah Abu Tours menunggu putusan pengadilan, karena kasus ini sudah dibawa ke ranah hukum. Namun Kemenag memastikan pihak Abu Tours memenuhi salah satu klausul pencabutan izin, yakni kewajiban untuk mengembalikan uang⁷

⁴ <https://news.detik.com/berita/3935516/trio-penipu-calon-tamu-allah-abu-tours-pt-sbl-first-travel>., diakses tanggal 17 Juli 2018, jam 08.32 WIB

⁵ <http://makassar.tribunnews.com/2018/02/10/tak-bisa-kembalikan-uang-jamaah-ini-tiga-pilihan-dari-abutours-jika-tetap-ingin-berangkat-umrah>., diakses tanggal 17 Juli 2018, jam 09.11 WIB

⁶ <https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/03/28/p6azwj366-kerugian-jamaah-abu-tours-rp-14-triliun>., diakses tanggal 17 Juli 2018, jam 09.24 WIB

⁷ <https://tirto.id/uang-jamaah-korban-abu-tours-bisa-dikembalikan-tunggu-putusan-hakim-cHbG>., diakses tanggal 20 Juli 2018, jam 19.05 WIB

jama'ah umroh yang telah mendaftar dan melimpahkan seluruh jama'ah tersebut kepada penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) lain tanpa menambah biaya apapun.

Meningkatnya kasus yang merugikan terhadap jama'ah umroh menjadi perhatian khusus oleh Kemenag. Banyaknya kasus yang berujung merugikan pengguna jasa biro perjalanan haji dan umroh menjadi sorotan pemerintah untuk selektif dalam memberikan izin dan bahkan memberikan sanksi kepada perusahaan-perusahaan biro perjalanan haji dan umroh contohnya seperti pencabutan izin pada perusahaannya, atau memberikan sanksi terhadap perorangannya.

Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan. Untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan itu dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan kecerdasan, perlu penyediaan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan dengan harga yang terjangkau masyarakat. Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Pelaku usaha tersebut dalam mencapai untuk yang setinggi-tingginya itu, para produsen/ pelaku usaha harus bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen.⁸

Merugikan pengguna jasa atau konsumen diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya ditulis Undang-Undang

⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 1-2

Perlindungan Konsumen. Pada penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah dimaksudkan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Berdasarkan penjelasan dan uraian tersebut, penulis ingin meneliti tentang permasalahan Layanan Jasa Umroh dengan judul “Tanggung Jawab Biro Travel Umroh atas Kegagalan Pemberangkatan Jama’ah Umroh (Studi Kasus Abu Tours)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di latar belakang masalah, pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jama’ah umroh yang mengalami kegagalan keberangkatan umroh kasus Abu Tours ?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha Jasa Umroh atas permasalahan yang merugikan konsumen dalam pelaksanaan ibadah umroh ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen jama’ah umroh yang mengalami kegagalan keberangkatan umroh kasus Abu Tours.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha Jasa Umroh atas permasalahan yang merugikan konsumen dalam pelaksana Ibadah Umroh.

D. Orisinalitas Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelusuran pustaka dengan tujuan untuk meyakinkan bahwa penulisan skripsi ini bukan merupakan hasil plagiat dari skripsi sebelumnya. Selain itu dalam penelitian ini pun keabsahan teori yang tercantum dapat penulis pertanggung jawabkan, dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya. Berikut ini hasil penelusuran pustaka yang dilakukan:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Novi Ratnawati, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung, yang berjudul “Upaya Penanggulangan Terjadinya Penipuan yang dilakukan Biro Perjalanan Umroh (Studi Kasus Kota Bandar Lampung), penulis ini membahas tentang upaya penanggulangan terjadi penipuan oleh Biro Perjalanan Umroh dan faktor yang menghambat upaya penanggulangannya.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dzul Kifli, Mahasiswa Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, yang berjudul “Menejemen Pelayanan Jama’ah Haji dan Umroh PT. Patuna Tour dan Travel”, penulis ini membahas tentang Upaya PT. Patuna Tour dan Travel tersebut dalam memberikan pelayanan sesuai dengan manajemen customer servis dan faktor yang mendukung dan menghambat.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Furqon Mukminin, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)”, penulis ini membahas tentang

manajemen pelayanan Haji dan Umroh di Biro Tour dan Travel Sultan Agung Semarang dan Faktor yang mendukung dan menghambat dalam memberikan Pelayanan Haji dan Umroh bagi Jama'ahnya.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Audia Bella Faradina Putri, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, yang berjudul “Tanggung Jawab Pihak First Travel atas Permasalahan yang Merugikan Calon Jama'ah Umroh dalam Pelaksanaan Ibadah Umroh”, penulis ini membahas tentang tindakan First Travel yang dapat dikatakan sebagai Wanprestasi atau Perbuatan Melawan Hukum dan Pertanggung Jawaban Pihak First Travel Terhadap Jama'ah Umroh.

Kelima, Penelitian yang dilakukan oleh Putri Salisa Bintari Isma Mukaromah, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Umroh (Studi atas Beberapa Kasus Umroh)”, penulis ini membahas tentang Perlindungan Hukum Konsumen atas Jasa yang diberikan oleh Pelaku Usaha dan Hak-hak konsumen yang belum terpenuhi dalam Pelaksanaan Ibadah Umroh.

Berdasarkan Penelitian yang telah ada tersebut, peneliti mencoba menguraikan tentang Tanggung Jawab Biro Travel Umroh atas Kegagalan Pemberangkatan Jama'ah Umroh (Studi Kasus Abu Tour), adapun yang membedakan dari penelitian sebelumnya yakni pada Kegagalan dalam Pemberangkatan Jama'ah Umroh dan subyek dari penelitian, karena sejauh pengetahuan peneliti belum ada peneliti yang membahas masalah tentang Tanggung Jawab Biro Travel Umroh atas Kegagalan Pemberangkatan Jama'ah Umroh (Studi Kasus Abu Tour). Peneliti termotivasi

untuk membahas permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi, dengan harapan dapat memperoleh hasil yang dapat menambah wawasan, khususnya bagi peneliti dan konsumen yang mengalami kerugian akibat kegagalan dalam keberangkatan Ibadah Umroh.

E. Landasan Teori

Produsen atau pelaku usaha merupakan salah satu komponen yang turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan rakyat itu. Produsen selaku pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban, dan larangan itu di maksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.⁹

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut sebagai pelaku usaha,¹⁰ Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atur khusus dalam satu bab, yaitu Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Sepuluh Pasal tersebut dapat diketahui sebagai berikut:¹¹

- a. Tujuh Pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27, yang mengatur pertanggung jawaban pelaku usaha;
- b. Dua Pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;

⁹ Janus Sidabalok, *Ibid*, hlm. 83.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 95.

¹¹ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm. 65.

- c. Satu Pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam pasal- pasal tersebut adalah tanggung jawab sehubungan dengan adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumennya dan tanggung jawab berdasarkan hubungan hukum yang lahir kemudian. Tanggung jawab yang dimaksud di sini adalah tanggung jawab keperdataan, baik yang bersifat kontraktual maupun di luar hubungan kontraktual.¹²

Konsumen (sebagai alih bahasa dari *consumer*), secara harfiah yakni “seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa”, atau “seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”, juga “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Ada pula yang meberikan arti lain, yaitu konsumen adalah “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”¹³

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka (2) adalah: setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁴ Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 1 angka (2) tersebut bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen tingkat akhir yang dikenal dalam kepustakaan ekonomi. Dapat dikatakan bahwa semua orang

¹² Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm. 100.

¹³ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, anggota Ikapi, Jakarta, 1995, hlm. 69.

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 27.

merupakan konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya.

Persoalan hubungan produsen dengan konsumen biasanya dikaitkan dengan produk (barang dan/ atau jasa) yang dihasilkan oleh teknologi. Maka persoalan perlindungan konsumen erat kaitannya dengan persoalan teknologi, khususnya teknologi manufaktur dan teknologi informasi. Semakin berkembangnya industri dan teknologi memungkinkan semua lapisan masyarakat terjangkau oleh produk teknologi, yang berarti juga memungkinkan semua masyarakat terlibat dengan masalah perlindungan konsumen ini.¹⁵

Pada dasarnya tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yang mampu mendominasi pasar, selama konsumen memiliki hak untuk produk mana yang menawarkan nilai terbaik, baik dalam harga maupun mutu. Serta tidak ada pelaku usaha dan produsen yang mampu menetapkan harga berlebihan atau menawarkan produk dengan kualitas yang rendah, selama masih produsen lain dan konsumen akan pindah kepada produk lain tersebut.¹⁶ Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.¹⁷

¹⁵ Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, hlm. 18.

¹⁶ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group (Divisi Kencana), Depok, 2018, hlm. 5

¹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2004, hlm.

Ditinjau dari segi istilah agama (syara'), umroh adalah menziarahi ka'bah, bertawaf di sekeliling ka'bah, bersa'i antara Safa dan Marwah, serta bercukur atau memotong rambut. Baik haji dan umroh, kendati sama- sama mengunjungi Baitullah (ka'bah), namun untuk haji, waktu mengunjunginya telah diatur pada waktu tertentu, sementara untuk umroh waktunya boleh diluar bulan- bulan haji maupun di dalam bulan- bulan itu.¹⁸

Aturan tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah diatur dalam Bab IV Pasal 57, Pasal 58 dan Pasal 67 Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai dengan Pasal 57 ayat (1) bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dilaksanakan oleh Pemerintah dan/atau PPIU.

Adapun syarat dapat ditetapkannya bagi biro perjalanan wisata untuk penyelenggara ibadah sesuai dengan Pasal 57 ayat (2) Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah sebagai berikut:

- a. telah memperoleh izin sebagai biro perjalanan wisata dari kementerian/instansi yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang pariwisata;
- b. telah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata;

¹⁸ Aunur Rahim Faqih, Amir Mu'allim, *Ibadah & Akhlak dalam Islam*, UII Press, Yogyakarta, 1998, hlm. 74.

- c. memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana;
- d. memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah yang dibuktikan dengan jaminan bank;
- e. memiliki mitra biro penyelenggara Ibadah Umrah di Arab Saudi yang memperoleh izin resmi dari Pemerintah Kerajaan Arab Saudi; dan
- f. memiliki komitmen untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh Menteri.

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. bimbingan Ibadah Umrah;
- b. transportasi jemaah umrah;
- c. akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi;
- d. kesehatan jemaah umrah;
- e. perlindungan jemaah umrah dan petugas umrah; dan
- f. administrasi dan dokumen umrah.

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam Pasal 67 ayat (2) Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang tidak memenuhi ketentuan

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:

- a. peringatan tertulis;
- b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
- c. pencabutan izin penyelenggaraan.

Peraturan tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah juga diatur secara khusus di Peraturan Menteri Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Tujuan dari Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sesuai Pasal 3 Peraturan Menteri Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji adalah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah, sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat Islam.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yakni penelitian hukum yang mengkaji hukum sebagai hukum positif, yang terkait dengan permasalahan umroh, karena dalam penelitian ini membahas dan menganalisis tentang Tanggung Jawab Biro Travel Umroh atas Kegagalan Pemberangkatan Jama'ah Umroh (Studi Kasus Abu Tours).

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan yaitu dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan pokok permasalahan atau isu-isu hukum yang diteliti.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Jama'ah Umroh sebagai Konsumen, pelaku usaha yakni perwakilan dari PT. Abu Tours serta pemerintah yaitu Kantor Wilayah Kemenag Yogyakarta, Kepolisian Daerah DIY, Lembaga Ombudsman DIY, dan Lembaga Konsumen Yogyakarta.

4. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan hal-hal yang akan diteliti yang dapat berupa perilaku orang dan dokumen yang memberikan informasi atau data penelitian yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Objek yang menjadi penelitian adalah perlindungan hukum, hak-hak dan bentuk pertanggung jawaban yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pengguna jasa dalam penggunaan jasa pada biro travel umroh di PT. Abu Tours.

5. Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, yakni data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek penelitian yang dapat berupa hasil wawancara.
- b. Data sekunder, yakni data yang diperoleh dari peneliti secara tidak langsung yang mampu menjelaskan berupa hasil kajian dan pemikiran dari para ahli pada bidang tertentu, meliputi: buku-buku, jurnal, karya ilmiah, dan hasil penelitian yang berhubungan dengan obyek penelitian. Data sekunder terdiri dari:
 - 1) Bahan Hukum Primer, yakni data berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan untuk dijadikan bahan hukum penelitian

dan putusan pengadilan yang mengikat,¹⁹ bahan hukum ini meliputi:

- a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - c) Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
 - d) Peraturan Menteri Nomor 18 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
 - e) Dan peraturan terkait lainnya.
- 2) Bahan Hukum Sekunder, bahan hukum ini meliputi studi kepustakaan dengan menelaah buku-buku, jurnal, literatur, dan dokumen-dokumen serta situs- situs internet yang berhubungan dengan pokok permasalahan.
 - 3) Bahan Hukum Tersier, merupakan bahan hukum yang mampu menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder, yang meliputi kamus hukum, ensiklopedia, dan surat kabar, yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian akan dikumpulkan dengan cara:

¹⁹ Soerjono, Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 1986, hlm. 52.

- a. Studi kepustakaan, yakni dengan mengkaji jurnal, hasil penelitian hukum, dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Studi kepustakaan dalam penelitian ini yaitu dengan menelusuri dan mengkaji.
- b. Studi dokumen, yakni dengan mengkaji berbagai dokumen resmi institusional yang berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, risalah sidang dan lain-lain yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.
- c. Wawancara, yakni sebuah percakapan antara dua orang atau lebih yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada seorang ahli yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

7. Analisis Data

Analisis data penelitian adalah kegiatan menguraikan, membahas, menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan perspektif atau sudut pandang tertentu baik yang disajikan dalam bentuk narasi untuk data kualitatif. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yaitu bahan-bahan hukum yang diperoleh disajikan secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif, yaitu bahan-bahan hukum yang membahas, menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan sudut pandang tertentu. Metode ini dilakukan dengan cara menjabarkan penerapan objek yang diteliti dan menformulasikannya dengan subjek yang diteliti. Kemudian data yang diteliti dicocokkan dengan peraturan yang ada dan dianalisis kebenarannya sehingga dapat digunakan untuk memberikan jawaban atas permasalahan

penelitian, guna mendapatkan gambaran umum untuk mendukung materi skripsi dan menggambarkan dan menjelaskan lebih dalam perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa umroh sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan jalan keluar mengenai permasalahan atas beberapa kasus umroh.

G. Pertanggungjawaban Sistematika

Guna memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas pada masing-masing bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I adalah bagian pendahuluan yang akan menjelaskan secara garis besar Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, serta Pertanggungjawaban Sistematika, dimana sub bab-sub bab tersebut merupakan awal pengenalan permasalahan, yang memberikan pengertian-pengertian awal tentang pokok bahasan, yang nantinya akan dibahas lebih lanjut dalam penulisan tugas akhir ini.

BAB II akan diuraikan mengenai tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, pengertian hukum perlindungan konsumen, asas-asas hukum perlindungan konsumen, tujuan hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha, hak konsumen dalam perspektif Islam, dan pertanggungjawaban produsen sebagai pelaku usaha. Beri penjelasan mengenai perlindungan konsumen, pengertian konsumen dan pengertian pelaku usaha. Menjelaskan mengenai pengertian dari hukum konsumen secara teoritis dari

pendapat para ahli, asas-asas yang ada di dalam hukum perlindungan konsumen serta tujuan dari hukum perlindungan konsumen. Menjelaskan mengenai hak dan kewajiban dari konsumen serta hak dan kewajiban dari konsumen serta hak konsumen dalam perpektif Islam. Menjelaskan mengenai pertanggungjawaban yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

BAB III akan membahas dan menjawab tentang pokok-pokok permasalahan berdasarkan data yang diperoleh terkait dengan perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa umroh atas beberapa kasus umroh. Pembahasan dalam bab ini merupakan inti penelitian, rumusan masalah sebagai fokus kajian akan di telaah secara mendalam dan tuntas. Menganalisis kebenaran mengenai perlindungan hukum konsumen bagi jamaah umroh terhadap jasa yang diberikan pelaku usaha dalam pelaksanaan ibadah umroh, apakah hak-hak konsumen sudah diberikan secara memadai atau belum tanggung jawab pelaku usaha atas permasalahan yang merugikan konsumen dalam pelaksanaan ibadah umroh tersebut sesuai data sekunder dan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan.

BAB IV adalah bagian penutup tentang kesimpulan dan saran, akan diuraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang berisi jawaban atas permasalahan yang menjadi obyek penelitian setelah dilakukannya analisis oleh penulis, serta memberikan saran dan kritik atas beberapa kekurangan yang ditemukan dan perlu diperbaiki.

Daftar Pustaka, merupakan daftar referensi yang digunakan penulis untuk mendukung materi penulisan skripsi ini. Referensi yang digunakan berupa buku-

buku, Undang-Undang, data elektronik seperti berita, jurnal atau artikel yang diambil dari internet.

BAB II

KAJIAN NORMATIF TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM

KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA UMROH

A. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan salah satu hal yang banyak memiliki manfaat bagi seluruh komponen masyarakat dari semua kalangan. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya jaminan kepastian hukum melalui sebuah peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang akan mengatur terkait hak serta kepentingan masyarakat, sehingga akan tercapai kehidupan masyarakat yang adil dan makmur, serta terlepas dari segala kemungkinan permasalahan konsumen dan pelaku usaha yang masih sering terjadi.²⁰ Perlindungan hukum bagi konsumen ini memiliki beberapa sudut pandang di antaranya adalah perlindungan hukum yang dipandang baik secara materiil maupun secara formil, yang sangat penting karena menjadi dasar dalam upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan bagi konsumen merupakan salah satu hal yang sangat penting serta mendesak untuk dapat sesegera mungkin mencari solusi dan bagaimana penyelesaian masalahnya.

Di negara Indonesia saat ini permasalahan terkait perlindungan konsumen masih sangat kompleks. Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan individu, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya adalah negara Indonesia untuk dapat mewujudkan

²⁰ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 9.

perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen. Mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen juga diperlukan hubungan berbagai dimensi yang saling keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha dan juga pemerintah.²¹

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/ atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup. Sementara itu hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai aturan mengenai asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang bersifat mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan permasalahan dengan para penyedia barang dan/ atau jasa konsumen.²²

Nasution menjelaskan bahwa hukum pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi ekonomi, daya saing maupun tingkat pendidikan. perbandingannya adalah sekalipun tidak selalu tepat, namun mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.²³

²¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm. 45.

²² Eli Wuria Dewi, *Op.Cit.*, hlm. 4.

²³ Janus Sidabalok, *Ibid.*, hlm. 45.

Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa *“perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”* Pasal ini sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen atas tindakan yang sewenang-wenang dari pelaku usaha apabila melakukan tindakan yang bersifat merugikan para konsumennya.

UUPK mengatur bahwa perlindungan konsumen sangatlah luas cakupannya, yang meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahapan kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai adanya akibat-akibat dari pemakaian terhadap barang dan jasa tersebut. Adapun cakupan perlindungan konsumen itu dibagi ke dalam dua aspek, yaitu:²⁴

1. Perlindungan atas barang yang sudah diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan atas diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Segala upaya yang dilakukan dalam perlindungan konsumen tidak saja menuju pada tindakan preventif melainkan juga terhadap tindakan represif dalam semua bidang yang telah diberikan kepada konsumen. Pengaturan perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan:²⁵

1. Menciptakan perlindungan konsumen dengan unsur keterbukaan akses informasi, dan menjamin kepastian hukum;

²⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 21.

²⁵ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group (Divisi Kencana), Depok, 2018, hlm. 7.

2. Melindungi kepentingan pada umumnya dan kepentingan dari pelaku usaha;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari usaha yang menipu dan menyesatkan para konsumennya;
5. Memajukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen terhadap bidang perlindungan lainnya.

Pada dasarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah sama, yakni membicarakan tentang kepentingan hukum mengenai hak-hak konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur tentang hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.²⁶

Berkaitan dengan adanya perlakuan dari hukum perlindungan konsumen maupun hukum konsumen, ada sejumlah asas yang digunakan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang diselenggarakan sebagai usaha bersama untuk seluruh pihak seperti masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah dengan adanya lima asas. Menurut Pasal 2 UUPK, asas-asas tersebut meliputi:²⁷

1. Asas manfaat

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Pengaturan dan

²⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 46.

²⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 26.

penegakan hukum perlindungan konsumen dalam asas ini tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, dengan adanya asas manfaat ini dimaksudkan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat dan bagi kehidupan berbangsa.

2. Asas keadilan

Yang dimaksud dalam asas ini yakni agar partisipasi rakyat dapat terwujud secara maksimal dan untuk meberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya serta dapat menjalankan kewajibannya secara adil dan secara seimbang, oleh karena itu undang-undang mengatur adanya hak dan kewajiban untuk konsumen dan pelaku usaha.

3. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti spiritual dan materiil agar semuanya memperoleh kepentingan masing-masing secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya dalam berkehidupan berbangsa dan bernegara.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini berguna untuk memberikan jaminan hukum atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau saat digunakan, dan begitu sebaliknya bahwa produk itu tidak akan memberikan ancaman yang membahayakan ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya, oleh karena itu undang-undang membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan

sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengeluarkan produknya.

5. Asas kepastian hukum

Yang dimaksud dalam asas ini adalah agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin adanya kepastian hukum. Artinya, dalam undang-undang mengharapkan adanya aturan-aturan tentang adanya hak dan kewajiban yang ada dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing memperoleh keadilan.

Kelima asas tersebut, bila diperhatikan dari segi substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:²⁸

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya terdiri dari asas keamanan, dan keselamatan bagi konsumen;
2. Asas keadilan yang didalamnya terdiri dari asas keseimbangan, dan;
3. Asas kepastian hukum.

Pelaku usaha pada umumnya membuat dan menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat untuk mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang ada dalam perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pelaku usaha barang dan/atau jasa. Bagi konsumen hanya memiliki dua pilihan yakni mau atau tidak mau dalam menyanggupi syarat perjanjian tersebut. Oleh karena itu, Vera Bolger

²⁸ *Ibid*, hlm. 26.

menamakannya sebagai *take it or leave it contract*, yang artinya apabila para konsumen setuju, perjanjian bisa dibuat, dan kalau tidak setuju, silahkan pergi.²⁹

B. Pengertian Konsumen dalam Konteks Layanan Umroh

1. Pengertian Konsumen Secara Umum

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumer/konsument* (Belanda), pengertian konsumen ini bergantung dimana ia berada. Secara harfiah, konsumen ini berlawanan dengan pelaku usaha, yakni setiap orang yang menggunakan barang dan /atau jasa. Tujuan dari penggunaan barang dan jasa itu nanti akan menentukan konsumen akan masuk dalam kelompok mana.³⁰

Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) pengertian konsumen diartikan sebagai 1) pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), kepentingannya pun harus diperhatikan; 2) penerima pesan iklan; 3) pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).³¹

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UUPK adalah “*setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat , baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*”, sedangkan dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Belanda (BW Buku VI, Pasal 236) konsumen di sini dinyatakan sebagai seorang alamiah, maksudnya ketika mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi perusahaan.³²

²⁹ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 11.

³⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 15.

³¹ <https://kbbi.web.id/konsumen>., diakses pada tanggal 21 Agustus 2018, pukul 09.28 WIB.

³² Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 31.

Definisi konsumen sebagaimana yang telah dijelaskan dalam UUPK di atas terdapat beberapa unsur di dalamnya, adapun unsur-unsurnya antara lain yaitu.³³

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk dalam badan hukum sebagai (*rechtspersoon*).

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 Angka (2) UUPK, bahwa kata “pemakai” di sini diartikan sebagai penekanan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). istilah “pemakai” dalam hal ini tepat untuk digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidaklah serta merta hasil dari transaksi jual beli, yang artinya bahwa konsumen tidak harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa.

c. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan untuk kata produk, yang mana kata “produk” tersebut sudah berkonotasi sebagai barang dan jasa. UUPK mengartikan kata barang sebagai setiap benda, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, baik yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat

³³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 5-9.

dihabiskan, sedangkan jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat agar bias untuk dimanfaatkan.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus sudah tersedia di pasaran (Pasal 9 Ayat (1) Huruf (e) UUPK).

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain

Transaksi terhadap konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan untuk orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), serta untuk makhluk hidup lain seperti hewan, dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas yakni hanya ada pada konsumen akhir. Batasan tersebut sudah digunakan dalam peraturan perlindungan konsumen dari berbagai negara.

Az. Nasution menegaskan adanya beberapa batasan tentang konsumen, yakni:³⁴

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;

³⁴ Firman Tumantara Endipraja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang, 2016, hlm. ix.

- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial). Bagi konsumen antara ini, yang dimaksud barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong, atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar insudtri atau pasar produsen;
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Sementara itu, pengertian konsumen menurut A. Abdurahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang/atau jasa.³⁵

2. Pengertian konsumen layanan umroh

Ditinjau dari segi istilah agama (syara'), umroh adalah menziarahi ka'bah, untuk melaksanakan tawaf di sekeliling ka'bah, bersa'i antara Safa dan Marwah, serta bercukur atau memotong rambut dengan menurut syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Al-Qur'an maupun sunnah Rasulullah SAW. Ijma dari para ulama tentang keutamaan yang besar dari ibadah umroh bagi yang melaksanakan, akan tetapi ada perbedaan pandangan dari para imam mazhab tentang Hukum Umroh bagi seorang muslim menurut Imam Abu Hanifah dan juga Imam Malik

³⁵ A. Abdurahman, *Kamus Ekonomi-Perdagangan*, Gramedia, 1986, hlm. 230.

adalah Sunnah (سنة) tidak berdosa jika meninggalkannya akan tetapi sangat bagus jika dilaksanakan, mereka bersandar pada Dalil hadis Rasulullah.

Adapun jama'ah umroh itu sendiri adalah setiap orang yang beragama islam yang telah mendaftarkan dirinya untuk menunaikan ibadah umroh sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU). Baik haji dan umroh, kendati sama- sama mengunjungi Baitullah (ka'bah), namun untuk ibadah haji, bagi kaum muslimin yang sanggup untuk menunaikannya yakni ditentukan pada waktu-waktu tertentu, dan di tempat yang telah ditentukan, berdasarkan perintah Allah dan untuk mendapat keredhaanNya.³⁶ Kewajiban untuk berhaji bukanlah kewajiban untuk bisa dilaksanakan atau tidak dilaksanakan menurut kemauan sendiri saja, namun untuk berangkat berhaji adalah suatu kewajiban yang wajib dilaksanakan minimal sekali dalam seumur hidup bagi kaum muslimin yang mampu menyediakan biaya untuk pulang-pergi ke Ka'bah serta yang sehat jasmani dan rohaninya,³⁷ sementara untuk umroh waktunya boleh di luar bulan- bulan haji maupun di dalam bulan- bulan itu.

Jama'ah umroh disini juga disebut sebagai konsumen atau pengguna jasa karena mereka sama-sama melaksanakan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PPIU tersebut untuk menunaikan ibadah umroh, jama'ah umroh juga dapat disebut sebagai wisatawan sesuai dengan Pasal 1 huruf (a) Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yakni kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat

³⁶ Mahmud Syaltut, *Akidah dan Syari'ah Islam*, Bina Aksara, Jakarta, 1984, hlm. 118.

³⁷ Abdul A'la Maududi, *Dasar-dasar Islam*, Pustaka, Bandung, 1975, hlm. 239.

tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Kegiatan tentang kepariwisataan diatur sedemikian rupa dalam undang-undang agar pengusaha wisata atau pelaku usaha dan wisatawan atau konsumen dapat melaksanakan kegiatan kepariwisataannya secara aman dan tidak melawan hukum.

Aturan tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah diatur dalam Bab IV Pasal 57, Pasal 58 dan Pasal 67 Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai dengan Pasal 57 ayat (1) bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dilaksanakan oleh Pemerintah dan/atau PPIU.

Adapun syarat dapat ditetapkannya bagi biro perjalanan wisata untuk penyelenggara ibadah sesuai dengan Pasal 57 ayat (2) Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah sebagai berikut:

- a. telah memperoleh izin sebagai biro perjalanan wisata dari kementerian/instansi yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang pariwisata;
- b. telah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata;
- c. memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana;
- d. memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah yang dibuktikan dengan jaminan bank;

- e. memiliki mitra biro penyelenggara Ibadah Umrah di Arab Saudi yang memperoleh izin resmi dari Pemerintah Kerajaan Arab Saudi; dan
- f. memiliki komitmen untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh Menteri.

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. bimbingan Ibadah Umrah;
- b. transportasi jemaah umrah;
- c. akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi;
- d. kesehatan jemaah umrah;
- e. perlindungan jemaah umrah dan petugas umrah; dan
- f. administrasi dan dokumen umrah.

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam Pasal 67 ayat (2) Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:

- 1) peringatan tertulis;
- 2) pembekuan izin penyelenggaraan; atau
- 3) pencabutan izin penyelenggaraan.

Adapun penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh juga diatur dalam Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018, sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh adalah rangkaian kegiatan perjalanan Ibadah Umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jama'ah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan/atau penyelenggara perjalanan ibadah, yang dilakukan dengan sebaik-baiknya kepada jama'ah, sehingga jama'ah dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat Islam.

Konsumen juga disebut sebagai Jama'ah umroh yakni dalam Pasal 1 ayat (3) menjelaskan bahwa jama'ah umrah yang selanjutnya disebut jama'ah adalah setiap orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Umrah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

C. Hak dan Kewajiban Konsumen Jama'ah Umroh

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum hak konsumen ini juga dikemukakan oleh Mantan Pegawai Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy yang pernah mengemukakan empat dasar konsumen, yakni:³⁸

1. *The right to safe products;*

Hak ini mengatur tentang pemasaran dari perlindungan konsumen barang dan/atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan konsumen.

2. *The right to be informed about products;*

³⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 47-48.

Inti dari hak ini sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya, karena barang yang di belinya akan mengikat diri dari konsumen tersebut.

3. *The right to definite choices in selecting products;*

Hak memilih ini adalah hak prerogative yang dimiliki oleh konsumen ketika ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Hak memilih ini biasanya dipengaruhi oleh faktor dari luar diri konsumen.

4. *The right to be heard regarding consumer interest.*

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin para konsumen atas kepentingan yang harus diperhatikan dan dapat tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah yang berhak untuk didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut.

Menurut Ernest Barker, agar hak-hak konsumen tersebut terpenuhi maka harus memenuhi tiga syarat, antara lain hak yang dibutuhkan untuk perkembangan manusia, hak yang diakui oleh masyarakat, dan hak yang dinyatakan demikian, maka dari itu hak konsumen tersebut akan dilindungi dan dijamin oleh Negara, apabila ketiga syarat tersebut tidak terpenuhi maka hak konsumen tersebut bukanlah hak yang sempurna melainkan hak semu (*quaright*).³⁹

Pengaturan mengenai hak-hak konsumen yang tertuang dalam undang-undang merupakan bagian dari implementasi suatu Negara kesejahteraan, karena Undang-undang Dasar 1945 disamping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut sebagai

³⁹ Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 50.

konstitusi ekonomi, yakni konstitusi yang di dalamnya mengandung ide Negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad sembilan belas. Melalui undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan 9 (sembilan) hak konsumen.⁴⁰

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

⁴⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 33-34.

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai balance, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban dalam Pasal 5 UUPK yang mengatur tentang adanya kewajiban konsumen, yakni sebagai berikut:⁴¹

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adapun selain dari hak yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, juga diatur adanya hak konsumen selaku jama'ah umroh dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Konsumen atau jama'ah umroh juga dapat disebut sebagai wisatawan. Setiap wisatawan berhak memperoleh:

- a. informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata;
- b. pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar;
- c. perlindungan hukum dan keamanan;
- d. pelayanan kesehatan;
- e. perlindungan hak pribadi; dan
- f. perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Kewajiban untuk para konsumen selaku jama'ah umroh yakni diatur dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

⁴¹ *Ibid*, hlm. 35.

Konsumen atau jamaah umroh juga dapat disebut sebagai wisatawan. Setiap wisatawan berkewajiban:

- a. menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- b. memelihara dan melestarikan lingkungan;
- c. turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan; dan
- d. turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum.

Adapun dengan adanya hak dan kewajiban konsumen tersebut agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

D. Pengertian Pelaku Usaha dalam Konteks Layanan Umroh

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, pengertian pelaku usaha tersebut sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Undang-Undang tersebut juga menjelaskan bahwa yang termasuk dalam lingkup pelaku usaha atau yang dapat disebut sebagai pelaku usaha antara lain adalah pengusaha, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor atau

penyalur dan sebagainya.⁴² Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya harus selalu mengutamakan kejujuran dan keterbukaan, pelaku usaha harus memberikan informasi secara benar, jelas, jujur, dan transparan mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa yang diperdagangkannya berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang ketentuannya telah diatur secara jelas di dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan agar dapat menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dalam rangka melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.⁴³

Dalam Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 menjelaskan bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah.

E. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Layanan Umroh

UUPK sebagai dasar hukum yang memberikan jaminan kepastian hukum untuk para konsumen, telah menyatakan pelaku usaha memiliki hak yang harus dihormati pula oleh para konsumen dalam rangka menjalankan usahanya. Hak-hak yang dimiliki pelaku usaha tersebut juga diimbangi dengan dibebankannya kewajiban bagi pelaku usaha oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di mana kewajiban tersebut harus ditaati dan dilaksanakan oleh pelaku usaha secara

⁴² Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen, Graha Ilmu*, Yogyakarta, 2015, hlm. 57.

⁴³ *Ibid*, hlm. 58.

seimbang. Hal tersebut bertujuan agar di dalam menjalankan kegiatan usahanya, para pelaku usaha harus selalu mengingat tanggung jawab yang dibebankan kepadanya atas seluruh produk yang dihasilkan, diedarkan, dan diperdagangkannya.

Hak-hak pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain adalah:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun selain dalam Pasal yang mengatur adanya hak pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, juga diatur hak pelaku usaha selaku penyelenggara perjalanan ibadah umroh dalam Pasal 22 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Pelaku usaha juga dapat dikatakan sebagai pengusaha. Setiap pengusaha pariwisata berhak:

- a. mendapatkan kesempatan yang sama dalam berusaha di bidang kepariwisataan;
- b. membentuk dan menjadi anggota asosiasi kepariwisataan;

- c. mendapatkan perlindungan hukum dalam berusaha; dan
- d. mendapatkan fasilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban untuk para pelaku usaha yakni juga diatur dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Pelaku usaha juga dapat dikatakan sebagai pengusaha. Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban:

- a. menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- b. memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab;
- c. memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif;
- d. memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan;
- e. memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi;
- f. mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan;
- g. mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal;
- h. meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan;
- i. berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat;
- j. turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya;
- k. memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri;
- l. memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya;
- m. menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab; dan
- n. menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban pelaku usaha juga diatur dalam Pasal 13 Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018, yakni PPIU wajib memberikan pelayanan:

- a. Bimbingan ibadah umrah;
- b. Transportasi Jemaah;
- c. Akomodasi dan konsumsi;
- d. Kesehatan Jemaah;
- e. Perlindungan Jemaah dan petugas umrah; dan
- f. Administrasi dan dokumentasi umrah.

Dengan adanya pengaturan peraturan perundang-undangan yang mengatur secara tegas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha di dalam menjalankan kegiatan usahanya, diharapkan agar pelaku usaha dapat memahami dan menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan yang telah ada di dalam undang-undang yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen terhindar dari kemungkinan terjadinya konflik yang diakibatkan oleh para pelaku usaha yang mengabaikan hak maupun kewajibannya sebagai pelaku usaha.⁴⁴

F. Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha Layanan Umroh

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maksud tersebut adalah berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha. Sebagai upaya untuk menghindari akibat negatif pemakaian barang dan/atau jasa

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 62.

tersebut, maka undang-undang menentukan berbagai macam larangan.⁴⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam BAB IV mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, pada Pasal 8 dan Pasal 9 sebagai berikut:⁴⁶

Pasal 8

(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

⁴⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 51.

⁴⁶ Eli Wuri Dewi, *Op.Cit*, hlm. 64.

- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat / isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

(2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang, rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

(3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan ayat 2 dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:

- a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
- c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
- d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
- f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;

- j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
- k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- l. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilarang untuk diperdagangkan.

(2) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat 1 dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pelaku usaha di dalam mengedarkan, menawarkan, mengiklankan, dan memperdagangkan barang dan/jasa yang di produksinya harus dilakukan dengan cara yang baik dan benar sesuai dengan kondisi maupun standar mutu barang yang sesungguhnya. Pelaku usaha juga dilarang untuk menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu produk barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika ternyata pelaku usaha tersebut tidak bermaksud melaksanakannya sesuai dengan kurun waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan, hal tersebut sebagaimana telah tercantum dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁴⁷

Dalam ketentuan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh) selaku pelaku usaha dilarang untuk melakukan wanprestasi dan melakukan perbuatan melawan hukum dalam bentuk apapun terhadap pengguna jasa atau jama'ah umroh,

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 66.

karena pelaksanaan ibadah umroh harus sesuai dengan standar yang telah diberikan oleh Menteri terkait PPIU. Sementara itu, dalam Bab IV Pasal 65 UU Nomor 79 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji, PPIU juga dilarang menelantarkan jemaah umrah yang mengakibatkan jemaah umrah:

1. gagal berangkat ke Arab Saudi;
2. melanggar masa berlaku visa; atau
3. terancam keamanan dan keselamatannya.

Adapun selain dalam Pasal tersebut, juga diatur dalam Pasal 12 Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang larangan bagi pelaku usaha bahwa PPIU dilarang memfasilitasi keberangkatan Jemaah menggunakan BPIU yang berasal dari dana talangan.

G. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Layanan Umroh

1. Pertanggungjawaban Publik

Pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk menciptakan serta menjaga iklim usaha yang sehat yang dapat menunjang pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan, maka dari itu pelaku usaha dibebankan untuk bertanggung jawab atas tugas dan pelaksanaannya itu, yakni dengan menerapkan norma-norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha. Kewajiban atas pelaku usaha disini senantiasa untuk melakukan perbuatannya secara beriktikad baik sesuai dengan ketentuan UUPK, yang berarti bahwa pelaku usaha ikut bertanggung jawab untuk menciptakan iklim yang sehat dan berusaha demi menunjang pembangunan

nasional, maka dari itu jelas ini menjadi tanggung jawab pelaku usaha secara publik yang ada dalam pelaku usaha.

Atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha maka berlaku pula sanksi-sanksi hukum baik berupa sanksi administratif maupun sanksi pidana. Perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim yang sehat tersebut dapat dikategorikan sebagai perbuatan yang jahat, pemberian sanksi ini sangat penting karena sanksi merupakan salah satu alat untuk mengembalikan keadaan semula apabila terjadi pelanggaran dan dapat sekaligus menjadi alat preventif agar tidak terjadi kesalahan yang sama.⁴⁸

2. Pertanggungjawaban Privat (Keperdataan)

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha, yang tertuang pada Bab VI dengan Judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha yang diatur dalam Pasal 19-28. Tanggung jawab pelaku usaha tersebut yang akan berhubungan langsung dengan adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumennya yang akan lahir kemudian, sebagai konsekuensi dari memakai atau mengonsumsi produk/jasa. Dengan kata lain, tanggung jawab yang dimaksud di sini adalah tanggung jawab keperdataan, baik yang bersifat kontraktual maupun di luar hubungan kontraktual. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam BAB VI mengenai tanggung jawab pelaku usaha, pada Pasal 19- Pasal 28 yang berkenaan dengan tanggung jawab pelaku usaha dijelaskan sebagai berikut:

⁴⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 93-94.

Pasal 19

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pada ketentuan ini tidak dimaksudkan agar permasalahan dapat diselesaikan melalui pengadilan, akan tetapi merupakan kewajiban yang mutlak bagi pelaku usaha untuk memberikan penggantian kepada konsumen yang merasa dirugikan, karena dalam penggantian tersebut sebagai bentuk kewajiban yang harus dipenuhi seketika. Namun, dengan memperhatikan Pasal 19 ayat (5) dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud di sini adalah jika kesalahan tidak pada konsumen, dan

apabila sebaliknya kesalahan ada pada konsumen, maka pelaku usaha akan dibebaskan dari kewajiban tersebut.

Pasal 22

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 4, Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dari tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.”

Pasal ini membahas tentang ada dan tidaknya unsur kesalahan dengan melihat dari segi pidana atas pelanggaran terhadap Pasal 19, 20, dan 21 dimana pembuktian unsur kesalahan pada perkara pidana itu dibebankan pada pelaku usaha dan/atau jaksa.

Pasal 23

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini merupakan lanjutan dari ketentuan Pasal 19 yang mengatakan apabila pelaku usaha menolak untuk membayar ganti rugi kepada konsumen, produsen atau pelaku usaha dapat digugat ke Badan Penyelesaian sengketa Konsumen ataupun ke pengadilan. Jadi, jelas bahwa dalam Pasal 19 menawarkan adanya fasilitas dalam menyelesaikan permasalahan dengan jalan damai, dan apabila para pihak tidak memanfaatkannya dengan baik, dapat dipilih badan peradilan yang akan menyelesaikannya.

Pasal 26

“Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.”

Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mengatur tentang kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi jaminan dan/atau garansinya sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan.

Ketentuan lain mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa umroh juga diatur dalam Pasal 68- Pasal 69 Peraturan Pemerintah No. 79 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) yang bertanggung jawab penuh atas kegiatan yang dilakukan selama menjalankan kegiatan ibadah umroh sesuai dengan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dan diperjanjikan oleh pelaku usaha. Pemegang izin PPIU yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau tanggungjawabnya akan dikenai sanksi administratif oleh Menteri. Sanksi administratif dapat berupa:

- a. peringatan tertulis;
- b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
- c. pencabutan izin penyelenggaraan.

Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang telah melanggar ketentuan terhadap kewajiban PPIU dalam memberikan pelayanan pelayanan dalam Pasal 68 dan Pasal 69 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji akan dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis, serta adanya pembekuan izin penyelenggaraan paling lama 2 (dua) tahun.

Dasar hukum lain yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sebagaimana telah tercantum dalam Pasal 1365, Pasal 1366, Pasal 1367. Pasal 1365 menyatakan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Maksud yang terkandung dalam Pasal 1365 ialah setiap orang dalam hal ini adalah pelaku usaha yang di dalam menjalankan usahanya melakukan perbuatan hukum dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain, maka sudah menjadi kewajiban baginya untuk memberikan ganti kerugian yang berupa pengembalian uang maupun penggantian produk barang dan/atau jasa yang memiliki nilai tukar sesuai dengan kerugian yang telah di derita oleh konsumen.

Selanjutnya Pasal 1366 menyatakan bahwa “setiap orang bertanggung-jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya”. Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam pasal ini menyatakan bahwa kerugian yang dialami konsumen tidak semata-mata menjadikan kesalahan murni dari pelaku usaha, akan tetapi kesalahan tersebut juga dapat muncul karna kurang hati-hatinya konsumen di dalam memilih dan membeli suatu produk barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Kerugian yang dialami oleh konsumen juga tidak hanya karena kesalahan pelaku usaha yang tidak jelas pada saat memberikan informasi, akan tetapi

kesalahan tersebut juga dapat muncul karena kelalaian konsumen sendiri yang kurang cermat dan teliti ketika hendak membeli suatu barang dan/atau jasa.

Selanjutnya Pasal 1367 menyatakan bahwa “seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh orang-orang yang berada di bawah pengawasannya”. Pasal ini menjelaskan bahwa seseorang tidak hanya tanggung jawan atas sebuah kerugian yang di derita karena perbuatannya sendiri, melainkan orang tersebut harus tanggung jawab pula terhadap sebuah kerugian yang disebabkan oleh orang lain yang menjadi tanggungannya. Berdasarkan pemaparan di atas maka terlihat bahwa Pasal 1365 maupun Pasal 1367 mensyaratkan bahwa terdapat empat unsur yang harus dibuktikan dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen yaitu, adanya perbuatan yang melanggar hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian dan terdapat hubungan kausal antara perbuatan yang salah dengan kerugian itu sendiri.⁴⁹

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan seringkali memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh pelaku usaha yang melanggar hak-hak yang seharusnya diperoleh konsumen.⁵⁰ Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus hak-hak pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian

⁴⁹ Eli Wuria Dewi, *Op.Cit.*, hlm. 69-70.

⁵⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm 92.

menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait.⁵¹ Secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab produk di dalam hukum perlindungan konsumen sebagai berikut:⁵²

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*). Prinsip ini menjelaskan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukan, dimaksudkan prinsip ini dengan harapan bahwa pelaku usaha yang berbuat kesalahan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen harus memberikan ganti kerugian terhadap konsumen yang dirugikan, dan besar ganti rugi yang diberikan harus sebanding atau senilai dengan nilai kerugian yang di derita oleh konsumen;
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Prinsip ini menjelaskan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai dia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian terdapat pada pihak tergugat dan hal tersebut sering dikenal dengan istilah beban pembukti terbalik. Meskipun demikian ketika prinsip ini diterapkan dalam kasus hukum perlindungan konsumen, maka asas praduga tak bersalah ini akan menjadi cukup relevan karena yang memiliki kewajiban untuk membuktikan kesalahan tersebut adalah pihak pelaku usaha bukan konsumen;
3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*). Prinsip ini hanya dikenal dalam transaksi konsumen yang

⁵¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 59.

⁵² Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm.

sangat terbatas dan pembatasan yang demikian secara common sense dapat dibenarkan. Sebagai contoh dalam hukum pengangkutan, terjadinya kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin yang merupakan kesalahan penumpang selaku konsumen. Meskipun demikian dalam Pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, menegaskan bahwa “prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab” ini tidak lagi ditetapkan secara mutlak artinya kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin dapat dimintakan pertanggung jawabannya sepanjang bukti kesalahan pada pihak pelaku usaha dapat ditunjukkan, sehingga beban pembuktiannya ada pada pihak penumpang sebagai konsumen;

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Adapun yang menjadi alasan-alasan prinsip ini diterapkan dalam hukum tentang *product liability*:
 - a) Di antara konsumen atau korban di satu pihak dan produsen di lain pihak, di antara kedua pihak tersebut beban kerugian seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi dan/atau mengeluarkan barang-barang cacat atau berbahaya tersebut dipasarkan;
 - b) Dengan menempatkan atau mengedarkan barang-barang di pasaran;
 - c) Tanpa harus menerapkan prinsip ini, pelaku usaha yang melakukan kesalahan dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun.
5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*), prinsip ini merupakan salah satu prinsip yang digemari oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi di dalam perjanjian standar yang dibuatnya secara sepihak, untuk membatasi maksimal tanggung jawab yang

diberikan kepada konsumen. Adanya penerapan prinsip ini, konsumen harus lebih berhati-hati di dalam melakukan kegiatan transaksi atas suatu barang dan/atau jasa hal tersebut perlu diperhatikan oleh konsumen untuk dapat meminimalisir terjadinya permasalahan konsumen yang mengalami kerugian akibat ulah pelaku usaha.⁵³

H. Kualifikasi Peristiwa yang Menimbulkan Kerugian pada Konsumen Jama'ah Umroh

Jika suatu peristiwa yang merugikan konsumen telah terjadi, misalnya timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi suatu produk, yang pertama sekali dicari adalah apakah ada hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen. Jika ditemukan ada hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen, langkah berikutnya adalah mencari bagian-bagian kontrak/perjanjian yang mungkin tidak dipenuhi sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen. Jika ternyata tidak ada hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen, harus dicari saluran lain yaitu dengan mengonstruksikan fakta-fakta pada peristiwa itu ke dalam suatu perbuatan melawan hukum.⁵⁴ Adapun penjelasan bentuk dari peristiwa tersebut antara lain sebagai berikut:⁵⁵

1. Perbuatan yang merugikan konsumen sebagai perbuatan wanprestasi

Mencari dan menemukan ada tidaknya hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen kadang tidak mudah dilakukan. Akan tetapi, dalam kenyataannya tidak selalu demikian, maka langkah berikutnya adalah mencari atau

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 111.

⁵⁵ *Ibid.*, hlm. 112-113.

mengumpulkan fakta-fakta sekitar terjadinya peristiwa yang menimbulkan kerugian itu lalu mengonstruksikannya menjadi sebuah kontrak/perjanjian. Misalnya, untuk mengetahui barang diperoleh dengan cara jual beli maka harus diperiksa apakah ada fakta-fakta tentang kesepakatan, khususnya mengenai jenis dan nama barang serta harganya. Hal ini untuk membedakannya dari kemungkinan kerugian yang timbul karena memakai atau mengonsumsi barang yang seharusnya belum diedarkan, tetapi dicuri dari gudang pabrik milik produsen, untuk ini dapat dibuktikan melalui faktur atau bon pembelian saksi ataupun pengakuan.

2. Perbuatan yang merugikan konsumen sebagai perbuatan melawan hukum

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, khususnya menentukan tanggung jawab produsen kepada konsumen yang menderita kerugian karena cacat, maka konsumen sebagai penggugat harus dapat membuktikan adanya suatu perbuatan yang sedemikian rupa bentuknya. Sehingga dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, artinya harus dapat ditunjukkan bahwa perbuatan produsen adalah perbuatan melanggar hukum, baik itu berupa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen atau produsen telah melakukan perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, melanggar kesusilaan, ataupun telah melakukan sesuatu yang bertentangan dengan kepatutan dalam pergaulan hidup masyarakat dalam menjalankan usahanya khususnya kepatutan dalam hal memproduksi dan mengedarkan produksinya.

I. Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen Jama'ah Umroh

Peranan pemerintah sebagai regulasi dan kebijakan sangat penting. Tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan

konsumen bertujuan untuk memberdayakan konsumen agar mendapat hak-haknya, dan tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen juga menjadi bagian yang sangat penting untuk membangun kegiatan usaha yang positif dan dinamis, sehingga hak-hak konsumen tetap bisa diperhatikan oleh pelaku usaha.⁵⁶

1. Manfaat dan Fungsi Pembinaan dan Pengawasan

Perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap terselenggaranya perlindungan konsumen secara memadai yang meliputi, diri pelaku usaha, sarana dan prasarana produksi, iklim usaha secara keseluruhan serta konsumen. Dengan pembinaan dan pengawasan ini diharapkan pemenuhan hak-hak konsumen dapat terjamin dan sebaliknya pemenuhan kewajiban-kewajiban pelaku usaha sebagai produsen dapat dipastikan. Pembinaan terhadap pelaku usaha mengandung makna mendorong pelaku usaha supaya bertindak sesuai dengan aturan yang berlaku, baik aturan yang diharuskan oleh undang-undang, kebiasaan, maupun keputusan. Sedangkan pembinaan kepada konsumen diarahkan untuk meningkatkan sumber daya konsumen sehingga mempunyai kesadaran yang kuat atas hak-haknya, mau mengkonsumsi secara sehat dan rasional. Pengawasan terhadap pelaku usaha mengandung makna pemastian atas terpenuhinya atau terselenggaranya hak dan kewajiban para pihak. Pengawasan ini perlu mengingat bahwa kecenderungan untuk melalaikan kewajiban dipandang ada pada setiap orang serta mempersempit kemungkinan adanya pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku.⁵⁷

⁵⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 63.

⁵⁷ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 177.

2. Pembinaan

Tanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen secara keseluruhan berada di tangan pemerintah (Pasal 29 Undang-Undang Perlindungan Konsumen) yang dalam hal ini dilaksanakan oleh menteri-menteri terkait yaitu, Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Menteri Kesehatan, Menteri Lingkungan Hidup, dan menteri-menteri lain yang mengurus kesejahteraan rakyat. Dalam rangka menjalankan tugas pembinaan, maka menteri terkait dapat mengeluarkan sejumlah peraturan yang sifatnya teknis sehingga tujuan dari pembinaan itu tercapai dengan baik. Di sini dibutuhkan kejujuran dan mental bersih dari aparat pemerintah sehingga tujuan dan pembinaan itu benar-benar tercapai dengan baik. Pembinaan mengandung makna pendampingan, bimbingan, dan bantuan bagi pelaku usaha dan masyarakat konsumen sehingga ia dapat bertahan dan senantiasa tumbuh berkembang ke arah yang lebih baik melalui pencapaian yang baik, dalam kondisi itulah pelaku usaha dapat memenuhi kewajibannya dengan baik pula. Dalam Pasal 29 ayat (4) UUPK disebutkan bahwa pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk:⁵⁸

- a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
- b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- c. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

⁵⁸ *Op.Cit.*, hlm. 178.

Pembinaan menurut Pasal 36 Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 menjelaskan bahwa Pembinaan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dilakukan oleh Direktur Jenderal, yang mana dalam melaksanakan pembinaan Direktur Jenderal dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota. Dalam hal yang diperlukan, Direktur Jenderal dapat bekerja sama dengan Asosiasi PPIU dalam melakukan pembinaan terhadap PPIU sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal.

3. Pengawasan

Menurut Pasal 30 ayat (1) UUPK, pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan dilaksanakan oleh, pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pengawasan yang diselenggarakan oleh pemerintah dilaksanakan oleh menteri-menteri terkait, tugas pembinaan dan pengawasan dari pemerintah dapat dilaksanakan oleh menteri-menteri terkait sekaligus. Berbeda dengan pembinaan, maka dalam pelaksanaan tugas pengawasan selain dibebankan kepada pemerintah, juga dilimpahkan kepada masyarakat. Masyarakat dapat melakukan penelitian, pengujian, dan/atau penyurveian terhadap barang-barang yang beredar di pasar. Namun harus dibedakan bahwa tugas pengawasan oleh masyarakat dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) hanya dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar, sedangkan terhadap sarana dan prasarana produksi dan distribusi hanya dapat dilakukan oleh pemerintah, wilayah pengawasan pemerintah lebih luas dari lembaga swadaya masyarakat (LSM).

Dalam Pasal 29 ayat (5) dan Pasal 30 ayat (6) disebutkan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan dan pengawasan ini masih akan diatur dengan peraturan pemerintah.⁵⁹

Pasal 33 Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 ini menjelaskan bahwa pengawasan dapat dilakukan secara:

- 1) terprogram dan berkala;
- 2) sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan; dan/atau
- 3) terpadu dengan instansi pemerintah/lembaga terkait.

J. Penyelesaian Sengketa Konsumen Jama'ah Umroh

Sengketa konsumen terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan atau pendapat antara para pihak baik secara privat maupun secara publik tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen, yang mana salah satu pihaknya merasa dirugikan atas hak-haknya oleh pihak yang lain, sedangkan yang lain itu tidak merasa dirugikan.⁶⁰

Adapun bentuk-bentuk dari penyelesaian sengketa itu sendiri antara lain:⁶¹

1. Penyelesaian sengketa secara damai

Dengan penyelesaian sengketa secara damai dimaksudkan penyelesaian sengketa antar para pihak, dengan atau tanpa kuasa/pendamping bagi masing-masing pihak, melalui cara-cara damai. Perundingan secara musyawarah dan atau mufakat antar para pihak bersangkutan. Penyelesaian sengketa dengan cara ini disebut orang sebagai “penyelesaian secara kekeluargaan”. Yayasan Lembaga

⁵⁹ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 183.

⁶⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 229.

⁶¹ *Ibid*, hlm. 232-237.

Konsumen Indonesia dalam menjalankan perannya sebagai pembel konsumen dalam suatu sengketa konsumen dengan menggunakan cara ini pernah mencoba menjadi mediator dari suatu sengketa perumahan antar warga perumahan itu dengan pelau usaha pemilik perumahan tersebut (kasus perumahan rumah susun kebon kacang). Dengan cara ini penyelesaian sengketa secara damai sesungguhnya ingin diusahakan bentuk penyelesaian yang mudah, murah dan relatif lebih cepat. Dasar hukum penyelesaian tersebut terdapat pula dalam KUHPerdata Indonesia Buku Ke III, Bab 18, Pasal-Pasal 1851-1854 tentang perdamaian/dading dan dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 45 ayat 2 jo. Pasal 47. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini dimaksudkan untuk mencari kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Untuk memenuhi tujuan tersebut maka diperlukan adanya jaminan tertulis dari pihak (pelaku usaha) bahwa perilaku yang merugikan konsumen itu tidak akan terjadi lagi.

2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang

Penyelesaian ini adalah penyelesaian sengketa melalui peradilan umum atau melalui lembaga yang khusus dibentuk UU, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tentang peradilan umum telah cukup dibahas dalam pembahasan hukum umum, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk di setiap Daerah Tingkat II (Pasal 49) dan dibentuk untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan mempunyai anggota-anggota dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Setiap unsur berjumlah tiga orang atau

sebanyak-banyaknya lima orang yang kesemuanya diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Keanggotaan badan terdiri dari ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dengan dibantu oleh sebuah sekretaris (Pasal 50 jo. 51). Dalam menyelesaikan sengketa konsumen dibentuk Majelis yang terdiri dari sedikitnya tiga anggota dibantu oleh seorang panitera (Pasal 54 ayat (1) dan (2)). Putusan yang dijatuhkan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat (3)). BPSK wajib menjatuhkan putusan selamlamanya 21 hari sejak gugatan diterima (Pasal 55). Keputusan BPSK itu wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 hari setelah putusannya diterima, atau apabila ia keberatan dapat mengajukannya kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari. Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan tersebut (Pasal 58). Selanjutnya kasasi pada pengadilan negeri ini diberi waktu 14 hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 hari sejak permohonan kasasi (Pasal 58).

K. Sanksi-sanksi yang dapat Dikenakan bagi Pelaku Usaha Layanan Umroh

Aturan mengenai sanksi-sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran diatur dalam Bab XIII UUPK, di mulai dari pasal 60 sampai dengan Pasal 63. Adapun sanksi-sanksi yang dapat dikenakan yakni:

1. Sanksi Administratif

Sanksi administratif ini diatur dalam satu Pasal yaitu Pasal 60 UUPK, ini merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan

Konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atas tugas dan/atau kewenangan yang diberikan untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan. Menurut ketentuan Pasal 60 Ayat (2) jo Pasal 60 Ayat (1) UUPK, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penerapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp. 200.000.000,00 (Dua Ratus Juta Rupiah) terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap/dalam rangka:⁶²

- a. Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen;
- b. Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk periklanan;
- c. Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purnajual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya, baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memeperdagangkan barang dan/atau jasa.

2. Sanksi Pidana Pokok

Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Undang-undang Perlindungan Konsumen

⁶² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 84.

memungkinkan dilakukannya penuntutan pidana terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Rumusan Pasal 62 UUPK menentukan bahwa pelaku usaha dan/atau pengurusnya yang melakukan pelanggaran terhadap:⁶³

- a. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 Ayat (1) Huruf A, Huruf B, Huruf C, Huruf E Ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (Lima) Tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (Dua Milyar Rupiah);
- b. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 Ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 Ayat (1) Huruf D Dan Huruf F dipidana penjara paling lama 2 (Dua) Tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah);
- c. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

3. Sanksi Pidana Tambahan

Ketentuan Pasal 63 UUPK memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan Pasal 62 UUPK. Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:⁶⁴

- a. Perampasan Barang Tertentu;
- b. Pengumuman Keputusan Hakim;

⁶³ *Ibid*, hlm. 85.

⁶⁴ *Op.Cit.*, hlm. 86.

- c. Pembayaran Ganti Rugi;
 - d. Perintah Penghentian Kegiatan Tertentu Yang Menyebabkan Timbulnya Kerugian Konsumen;
 - e. Kewajiban Penarikan Barang Dari Peredaran; Atau
 - f. Pencabutan Izin Usaha.
4. Pembuktian Mengenai Kesalahan Pelaku Usaha

Seperti halnya beban pembuktian perdata, ketentuan Pasal 22 UUPK memberikan beban dan tanggung jawab pembuktian pidana atas/ mengenai kesalahan dalam setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada pelaku usaha sepenuhnya, walaupun demikian undang-undang perlindungan konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukannya pembuktian oleh jaksa penuntut umum. Ketentuan ini memperjelas bahwa BPSK tidak memiliki kewenangan menjatuhkan sanksi atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang sejalan dengan ketentuan Pasal 47 UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin untuk tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen akan tetapi guna menegakkan kepastian hukum, undang-undang perlindungan konsumen sesuai proporsinya telah memberikan hak dan kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas tindakannya yang merugikan konsumen, selain sanksi keperdataan yang dapat dilakukan dalam bentuk gugatan oleh konsumen, baik melalui BPSK maupun pengadilan, undang-undang

perlindungan konsumen juga mencantumkan sanksi pidana yang jelas bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan-ketentuan yang secara tegas telah dilanggar dalam undang-undang perlindungan konsumen, dengan berjalan atau tidaknya sanksi-sanksi yang telah ditentukan tersebut, sangat bergantung pada siap tidaknya berbagai pihak yang terkait.⁶⁵

L. Penerapan Pelaku Usaha Layanan Umroh dalam Perspektif Hukum Islam

Perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah.⁶⁶ Hukum islam yang diterapkan dalam perlindungan terhadap konsumen untuk mewujudkan kemaslahatan bagi umat manusia karena hukum islam dalam memberikan perlindungan terhadap konsumennya lebih menekankan pada nilai-nilai religious dengan tidak mengesampingkan nilai-nilai sosial, sedangkan dalam UUPK lebih menekankan pada nilai-nilai sosial dan kemanusiaan.

Sumber hukum dalam Islam yang telah disepakati oleh para ulama ada 4, yaitu berdasarkan Al-Qur'an, Sunnah, Ijma', dan Qiyas. Sumber-sumber hukum ini dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan hukum perlindungan konsumen dalam Islam. Al-Qur'an merupakan sumber hukum pertama (sumber primer) dalam ajaran Islam. Sunnah adalah sumber hukum kedua (sumber sekunder) setelah Al-qur'an,

⁶⁵ *Ibid*, hlm. 87.

⁶⁶ Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009, Hlm. 152.

dan dapat dijadikan sumber hukum pertama (sumber primer) apabila tidak ditemukan penjelasan atas suatu masalah di dalam Al-Qur'an.

Adapun *ijma'* adalah kesepakatan para mujtahid dari kalangan umat islam pada suatu masa, setelah wafatnya Rasulullah SAW atas suatu hukum syara' mengenai suatu kejadian maupun kasus.⁶⁷ *Ijma'* hanya ditetapkan setelah wafatnya Rasulullah SAW dan hanya dapat dijadikan sebagai sumber hukum apabila tidak ditemukan penjelasan atau norma-norma hukum di dalam Al-Qur'an maupun sunnah mengenai suatu masalah atau kasus. Sedangkan *qiyas* adalah menghubungkan suatu kejadian yang tidak ada nashnya kepada kejadian yang ada nashnya, dalam hukum yang telah ditetapkan oleh nash.⁶⁸ *Qiyas* ini merupakan metode dalam pengambilan hukum yang didasarkan pada illat-illat hukum yang terkandung di dalamnya.

Untuk melindungi kepentingan para pihak di dalam lalu lintas perdagangan/berbisnis, hukum Islam menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi, yaitu *at-tauhid*, *is-tiklaf*, *al-ihsan*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*. Di dalam UUPK asas perlindungan konsumen diatur pada Pasal 2 yang menyebutkan bahwa "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum".

Asas pokok atau pondasi dari seluruh kegiatan bisnis di dalam hukum Islam ditempatkan pada asas tertinggi, yaitu *tauhid* (mengesakan Allah SWT).⁶⁹ Dari asas

⁶⁷ Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Alma'arif, Bandung, 1986, Hlm. 58-59.

⁶⁸ *Ibid.*, Hlm. 66.

⁶⁹ Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Gema Insani Press, Jakarta, 1997, Hlm. 31.

ini kemudian lahir asas *istikhlaf*, yang menyatakan bahwa apa yang dimiliki oleh manusia hakikatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang diberikan kepadanya.⁷⁰ Dari asas tauhid juga melahirkan asas *al-ihsan (benevolence)*, artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa ada kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut.⁷¹

Asas Keamanan dan Keselamatan, dalam hukum Islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (*al-dharuriyyat al-khamsah*), yaitu:

1. memelihara agama (*hifdh al-din*);
2. memelihara jiwa (*hifdh al-nafs*);
3. memelihara akal (*hifdh al-aql*);
4. memelihara keturunan (*hifdh nasl*), dan
5. memelihara harta (*hifdh al-maal*).

Dari pembahasan di atas dapat diuraikan bahwa asas-asas perlindungan konsumen dalam hukum Islam lebih luas dan komprehensif dari pada asas-asas perlindungan konsumen di dalam UUPK, yang mana di dalam hukum Islam tidak hanya mengatur hubungan horizontal yaitu hubungan pelaku usaha dengan konsumen atau pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya (*hablum minannas*), tetapi hukum islam juga mengatur hubungan manusia secara vertikal (*hablum minallah*) yaitu hubungan antara manusia (pelaku usaha dan konsumen) dengan Allah SWT selaku pemilik alam semesta ini beserta isinya. Sedangkan

⁷⁰ *Ibid.*, Hlm. 40-41.

⁷¹ Faisal Badroen et all, *Etika bisnis Dalam Islam*, Kencana, Jakarta, 2007, Hlm. 102-103.

UUPK hanya mengatur hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen saja sebagaimana diatur pada Pasal 2.

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :⁷²

1. Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah SWT;
2. Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis;
3. Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah SWT yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan untuk mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia;
4. Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia (*stakeholders*); dan
5. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.

Pada Bab VI UUPK dari sudut pandang maqasid al-syari'ah dan mashlahah memiliki substansi yang sama dengan hukum Islam, yaitu untuk menciptakan kemaslahatan dan melindungi masyarakat dari perilaku pelaku usaha yang dapat merugikan masyarakat khususnya konsumen (*stake-holders*). Namun demikian, tanggung jawab pelaku usaha dalam Islam lebih luas dari pada tanggung jawab pelaku usaha di dalam UUPK, karena tanggung jawab pelaku usaha dalam Islam

⁷² Muslich, *Bisnis Syari'ah perspektif Mu'amalah dan Manajemen*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta, Hlm. 23.

tidak hanya tanggung jawab secara horizontal sebagaimana diatur dalam UUPK, tetapi yang paling utama adalah tanggung jawab secara vertikal (Allah SWT).

Pertanggungjawaban secara vertikal inilah yang memiliki kekuatan untuk merubah perilaku pelaku usaha baik dalam memproduksi barang dan/atau jasa maupun dalam menawarkan kepada masyarakat (konsumen). Selain itu, pertanggungjawaban secara vertikal ini mendorong terciptanya pertanggungjawaban secara horizontal.

Menurut Islam Negara memiliki kewenangan untuk turut campur dalam kegiatan ekonomi, baik untuk mengawasi kegiatan pasar maupun untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan ekonomi yang tidak mampu dilaksanakan oleh individu-individu. Dasar hukum campur tangan Negara dalam ekonomi Islam adalah firman Allah SWT.⁷³

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي
الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ
كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika

⁷³ Ahmad Muhammad Al-Assal & Fathi Ahmad Abdul Karim, *Sistem, Prinsip Dan Tujuan Ekonomi Islam*, Terjemahan H. Imam Saefudin, Pustaka Setia, Bandung, 1999, Hlm. 101-103.

kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian, yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.” (Q.S An-Nisa (4): 59).

Dalam Islam tanggung jawab pemerintah (Negara) untuk melindungi konsumen diberikan kepada lembaga al-hisbah dan dilaksanakan oleh muhtasib. Demikian juga halnya dengan UUPK, tanggung jawab perlindungan konsumen menjadi tanggungjawab penuh pemerintah (Negara) yang dilaksanakan oleh Menteri dan/atau Menteri teknis yang membidangi tugas tersebut. Selain pemerintah tugas ini juga dibebankan pada masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Di dalam Islam terdapat dua pandangan tentang klausula baku. *Pertama*, tidak membolehkan klausula baku karena ada unsur keterpaksaan bagi konsumen untuk menerimanya. Salah satu dasar yang mutlak untuk sahnya sebuah aqad, perjanjian atau transaksi dalam Islam adalah keadaan suka sama suka atau saling rela (taradhin). Oleh karena itu, rusaknya kualifikasi ini akan menyebabkan batalnya suatu aqad,⁷⁴ Allah SWT menjelaskannya di dalam Al-Quran Surat An-Nisa ayat (29) dan hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Hiban “*Jual beli hanya dapat dilakukan atas dasar suka sama suka*”.

Prinsip klausula baku atau kontrak standar (*standard contract*) aqad atau perjanjian dibuat secara sepihak dan sudah dibakukan serta telah dituangkan dalam bentuk dokumen atau perjanjian. Perjanjian ini ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi kuat (pelaku usaha) terhadap ekonomi lemah

⁷⁴ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004, Hlm. 172.

(konsumen). Prinsip ini bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang dijunjung tinggi oleh ajaran Islam. Di mana Islam memberikan kebebasan kepada para pihak dalam menentukan isi aqad atau perjanjian. Islam memberikan hak khiyar pada setiap transaksi jual beli/bisnis yang dilakukan, tetapi hak khiyar ini dalam konteks klausula baku tidak bisa berjalan secara efektif karena keadaan memaksa seseorang untuk menyetujui suatu aqad atau perjanjian.

Kedua, membolehkan klausula baku dengan alasan mua'malah dilakukan atas dasar pertimbangan dapat mendatangkan manfaat dan menghindarkan mudharat dalam hidup bermasyarakat. Perjanjian baku atau klausula baku mendatangkan manfaat berupa efisiensi atau kemudahan, mempercepat proses transaksi, dan pengiritan biaya baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, karena itu sesuai dengan prinsip mua'malah di dalam Islam dan dibolehkan menurut hukum Islam.⁷⁵ Dalam melakukan sebuah aqad atau perjanjian menurut ulama Madzhan Az-Zahiri semua syarat yang telah disepakati oleh para pihak yang melakukan aqad apabila tidak sesuai dengan Al-Quran dan Sunnah Rasulullah SAW yakni perjanjian atau aqad tersebut akan batal.

⁷⁵ Muhammad Umar Kelibia, Klausul Baku Di Perbankan Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Studi Klausul Baku Dalam UUPK Dari Tanjauan Hukum Islam, Tesis Tidak Diterbitkan, Program Pasca Sarjan UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2011, Hlm. 164-166

BAB III

PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB BIRO JASA UMROH ATAS KEGAGALAN PEMBERANGKATAN JAMA'AH UMROH

A. Gambaran Umum Permasalahan Jama'ah Umroh di PT. Abu Tours

PT. Abu Tours merupakan Biro Perjalanan Haji dan Umroh yang berkantor pusat di persimpangan *traffic light* Jl. Kakatua dan Jl. Ratulangi Makassar. Pendiri PT. Abu Tours adalah Hamzah Mamba sekaligus selaku Direktur utama PT. Abu Tours. Ia telah ditetapkan sebagai tersangka dalam kasus pemberangkatan Ibadah Haji dan Umroh terhadap 86.000 calon jama'ah umroh yang tersebar di Indonesia. Direktur utama PT. Abu Tours ini diduga telah melakukan penipuan, penggelapan dan pencucian uang dari seluruh biaya jama'ah sebesar Rp. 1,8 Triliun.

PT. Abu Tours ini memberikan harga promo kepada calon jama'ahnya sebesar Rp. 15.000.000 hingga Rp 17.000.000 dengan menyediakan 100 *seat* dari 25 cabang PT. Abu Tours di seluruh Indonesia. Salah satu cabangnya berada di Jl. Magelang Yogyakarta. Harga yang sangat murah inilah yang menjadi pemicu permasalahan gagalnya pemberangkatan jama'ah umroh. Harga yang diberikan tersebut jauh dari ketentuan Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh Republik Indonesia (AMPHURI). Permasalahan PT. Abu Tours ini dimulai sejak bulan Februari 2018. Saat itu seluruh cabang PT. Abu Tours sudah ditutup sehingga para karyawan dipulangkan dan perusahaan sudah tidak dapat melakukan kegiatan operasional.

Salah satu konsumen selaku jama'ah umroh yang gagal dalam pemberangkatan Ibadah Umroh menjelaskan⁷⁶ bahwa awalnya sebelum mengetahui biro umroh PT. Abu Tours, ia akan menggunakan jasa biro *travel* Kasudgama UGM. Ia berminat karena banyak dari teman-temannya sewaktu kuliah dulu menggunakan jasa biro *travel* ini. Adanya promo yang diberikan biro *travel* Kasudgama ini dikenakan biaya sebesar Rp. 19.500.000 untuk pemberangkatan dari Jakarta, sedangkan untuk pemberangkatan dari Yogyakarta dengan tambahan dana sebesar Rp 1.000.000 sehingga menjadi Rp. 20.500.000 dari harga normal yakni sebesar Rp. 25.500.000. Sebenarnya ia sudah yakin untuk menggunakan jasa biro *travel* Kasudgama ini, dengan penempatan jadwal pemberangkatan bulan Januari hingga Februari 2018. Akan tetapi ia mendapat informasi dari menantunya bahwa ada promo pemberangkatan umroh dengan harga Rp 16.000.000 dari PT. Abu Tours. Mendengar adanya informasi itu, ia tertarik untuk mendaftarkan dirinya berserta temannya ke PT. Abu tours yang berada di Jl. Magelang Yogyakarta, pada tanggal 19 April 2017 dengan membayar uang muka sebesar Rp. 1.000.000 untuk dua orang, dengan penempatan jadwal pemberangkatan di bulan Januari 2018.

Ketentuan dari PT. Abu Tours memberikan jangka waktu pelunasan dengan sisa pembayaran maksimal seminggu atau lima hari setelah melakukan pendaftaran. Tetapi ia ragu dan merasa aneh dalam pelunasan yang secepat itu. Biasanya dalam melakukan pelunasan dilakukan dalam jangka waktu 2 bulan sebelum jadwal pemberangkatan. Pihak Abu Tours memberikan informasi bahwa dengan adanya

⁷⁶ Hasil wawancara dengan ibu Retno Palupi S, selaku Jama'ah PT. Abu Tours Yogyakarta, pada tanggal 2 Oktober 2018, jam 12.00 WIB.

promo ini hanya tersedia 100 *seat* dari 25 cabang PT. Abu Tours di Indonesia untuk jadwal pemberangkatan pada bulan Januari hingga April Tahun 2018.

Adanya informasi tersebut ia melakukan pelunasan secepatnya agar mendapat *seat* dengan jadwal pemberangkatan pada tanggal 18 bulan Januari 2018 dengan pemberangkatan menggunakan pesawat *Emirates* atau *Qatar Airline* dari Jakarta, sedangkan para jama'ah menggunakan pesawat Garuda untuk pemberangkatan dari Yogyakarta ke Jakarta. Ia melengkapi semua berkas yang dijadikan sebagai persyaratan untuk kesepakatan antara jama'ah umroh dengan PT. Abu Tours, yakni pada tanggal 6 Januari 2018 sebelum dilakukan manasik haji.

Selang waktu tiga hari sebelum jadwal pemberangkatan tepatnya pada tanggal 15 Januari 2018 ia mendapat informasi dari pihak Abu Tours bahwa jama'ah yang berangkat pada bulan Januari akan diundur pemberangkatannya pada bulan Februari. Akan tetapi dalam pengunduran jadwal tersebut para jama'ah belum diberi tahu kepastian tanggal pemberangkatannya. Pada bulan Februari pihak Abu Tours memberikan informasi kepada para jama'ahnya, bahwa jama'ah diminta untuk menambah biaya sebesar Rp. 5.000.000. Akan tetapi para jama'ah tidak mau menambah biaya tersebut karena melihat dari kasus yang terjadi sebelumnya pada biro jasa First Travel yang gagal dalam memberangkatkan para jama'ahnya. Setelah masuk ke bulan Februari ternyata pihak Abu Tours tidak dapat dihubungi lagi oleh para jama'ahnya dan selalu ada pengalihan komunikasi dari pihak Abu Tours.

Akhirnya informasi ini menjadi tidak ada kepastian, sehingga para jama'ah khawatir atas keberangkatannya. Pada akhirnya para jama'ah meminta *refund* (pengembalian dana/biaya) kepada pihak Abu Tours, namun pada kenyataannya

pihak Abu Tours ini tidak mengembalikan dana para jama'ahnya tetapi berkomitmen untuk tetap memberangkatkan para jama'ahnya.⁷⁷

Mempertegas adanya informasi terkait penambahan dana yang diminta PT. Abu Tours, pihak Ombudsman mengemukakan bahwa PT. Abu Tours ini akan tetap memberangkatkan seluruh jama'ah umrohnya tetapi dengan syarat seluruh jama'ahnya menambah biaya paket. Pertama sebesar Rp. 6.000.000 dengan mengajak dua jama'ah baru dengan harga paket sebesar Rp. 21.000.000. Kedua dengan menambah biaya paket Rp. 10.000.000 dengan mengajak satu jama'ah baru dengan harga paket Rp. 21.000.000. Ketiga ketika jama'ah tidak mengajak jama'ah baru maka wajib membayar paket Rp. 15.000.000 dan berhak mendapatkan bonus *voucher* umroh tiga lembar dengan nilai per *voucher* Rp. 5.000.000.

Nilai pembayaran itu tidak boleh di bawah Rp.20.000.000 untuk melakukan pemberangkatan ibadah umroh dan minimal dalam pembayaran yakni sebesar Rp. 20.000.000. Akan tetapi pada praktiknya Abu Tours telah memberikan harga yang jauh di bawah Rp.20.000.000. Pada awalnya PT. Abu Tours ini membuka paket promonya di *Jogja City Mal*.

Penundaan jadwal pada bulan Februari tersebut, PT. Abu Tours telah menjanjikan akan tetap memberangkatkan seluruh jama'ahnya pada bulan Oktober sampai dengan awal tahun 2019. Tetapi kemungkinan hal tersebut tidak dapat ditepati karena dana dari PT. Abu Tours sendiri saat ini sudah bernilai nol, sehingga para jama'ah hanya dapat pasrah menunggu hasil putusan dari pihak yang

⁷⁷ Hasil wawancara dengan ibu Retno Palupi S, selaku Jama'ah PT. Abu Tours Yogyakarta, pada tanggal 2 Oktober 2018, jam 12.00 WIB.

berwenang. Penyebab terjadinya kesalahan ini karena pihak manajemen menyalahgunakan dana dari para jama'ah umroh untuk berinvestasi lainnya.⁷⁸

B. Analisis Hubungan Hukum Biro Travel dengan Jama'ah Umroh

Hubungan antara PT. Abu Tours dengan para jama'ahnya yakni lahir karena perikatan, perikatan lahir karena adanya perjanjian atau karena Undang-undang. Perikatan yang timbul dalam Undang-undang, hak dan kewajiban debitur selaku pelaku usaha dan kreditur selaku konsumen ditetapkan oleh Undang-undang. Pihak debitur dan kreditur wajib memenuhi ketentuan Undang-undang. Undang-undang mewajibkan debitur untuk berprestasi sedangkan kreditur berhak atas prestasinya. Kewajiban ini disebut sebagai kewajiban Undang-undang, jika kewajiban tersebut tidak terpenuhi karena adanya kelalaian atau kesalahan oleh salah satu pihak maka terjadilah pelanggaran terhadap Undang-undang yang dapat dikategorikan dalam perbuatan melawan hukum.⁷⁹

Pasal 1353 KUH Perdata dibagi menjadi dua yakni perbuatan menurut hukum (*Rechmatig daad*) dan perbuatan melawan hukum (*Onrechtmatige daad*), untuk memahami konsep perbuatan melawan hukum yang tertuang di dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang sama rumusannya dengan Pasal 1401 BW Belanda yang menentukan sebagai berikut: “*setiap perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain mewajibkan orang yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut*”

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Bp. Fuad, selaku Wakil Ketua Bidang Pengembangan dan Pembinaan Usaha Swasta LOD, pada tanggal 17 September 2018, jam 09.00 WIB.

⁷⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 232.

berdasarkan pada rumusan pasal ini, dapat dipahami bahwa suatu perbuatan dinyatakan perbuatan melawan hukum apabila memenuhi empat unsur berikut:⁸⁰

- 1) Perbuatan itu harus melawan hukum (*Onrechtmatig*);
- 2) Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian;
- 3) Perbuatan itu harus dilakukan dengan kesalahan; dan
- 4) Antara perbuatan dan kerugian yang timbul harus ada hubungan kausal.

Melihat unsur-unsur tersebut, yang dilakukan oleh PT. Abu Tours selaku pelaku usaha telah menunjukkan adanya perbuatan melawan hukum karena pelaku usaha tersebut telah melanggar hak-hak konsumen yang ada dalam UUPK, sehingga menimbulkan adanya kerugian yang dialami para jama'ahnya. Sejak awal PT. Abu Tours tidak mempunyai iktikad baik dalam melakukan hubungan hukum, karena dana jama'ah yang seharusnya untuk berangkat ke tanah suci disalahgunakan untuk melakukan investasi yang lainnya.

Perikatan yang terjadi karena adanya perjanjian, kedua belah pihak tersebut dengan sengaja bersepakat untuk mengikatkan dirinya, maka kedua belah pihak tersebut mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Pihak dari pelaku usaha wajib untuk memenuhi prestasinya, sedangkan pihak dari konsumen berhak atas prestasinya.⁸¹ Apabila prestasi tersebut tidak dipenuhi maka terjadilah yang disebut dengan wanprestasi, wanprestasi terjadi karena pelaku usaha selaku debitur tidak memenuhi kewajiban karena dua kemungkinan alasan, yakni:⁸²

1. Karena kesalahan debitur, baik karena kesengajaan maupun kelalaian; dan

⁸⁰ *Ibid*, hlm. 260.

⁸¹ *Ibid*.

⁸² *Ibid*, hlm. 241.

2. Karena keadaan memaksa (*force majeure*), di luar kemampuan debitur. Jadi, debitur tidak salah.

Untuk mengetahui bahwa debitur telah melakukan wanprestasi, perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana debitur dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi dengan melihat tiga keadaan sebagai berikut:⁸³

- a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru; dan
- c. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.

Untuk menganalisis hubungan hukum antara Biro *Travel* dengan Jama'ah Umroh didasarkan pada aturan syarat dan ketentuan Umroh Promo dan Terencana Abu Tours dan *Travel* yakni dalam Pasal 2 diatur tentang "*Pelunasan Umroh Promo dan Umroh Terencana sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku pada saat pendaftaran dan apabila terjadi keterlambatan pelunasan diberi waktu yang ditentukan akan dianggap membatalkan diri dan uang tidak dapat dikembalikan sepenuhnya*".

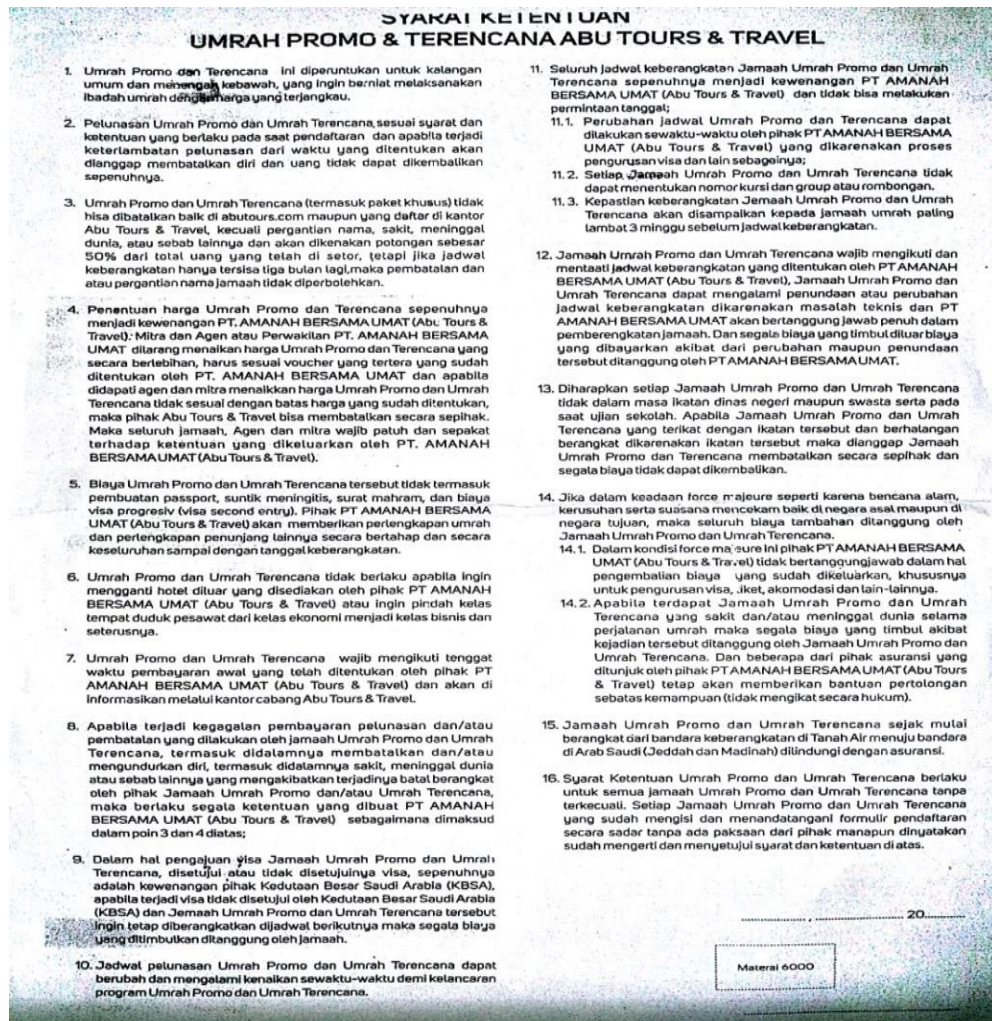
Selanjutnya dalam Pasal 4 diatur tentang "*penentuan harga umroh promo dan terencana sepenuhnya menjadi kewenangan PT. AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel). Mitra dan Agen atau Perwakilan PT. AMANAH BERSAMA UMAT dilarang menaikkan harga umroh promo dan terencana yang secara berlebihan, harus sesuai voucher yang tertera yang sudah ditentukan oleh PT. AMANAH BERSAMA UMAT dan apabila didapati agent dan mitra menaikkan harga umroh promo dan umroh terencana tidak sesuai dengan batas harga yang*

⁸³ *Ibid*, hlm. 242.

sudah ditentukan, maka pihak Abu Tours & Travel bisa membatalkan secara sepihak. Maka seluruh jamaah, agen dan mitra wajib patuh dan sepakat pada ketentuan yang dikeluarkan oleh PT. AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel)”.

Pasal 16 mengatur tentang *“Syarat ketentuan Umroh Promo dan Umroh Terencana berlaku untuk semua jama’ah Umroh Promo dan Umroh Terencana tanpa terkecuali. Setiap jama’ah Umroh Promo dan Umroh Terencana yang sudah mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran secara sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun dinyatakan sudah mengerti dan menyetujui syarat dan ketentuan diatas”*.⁸⁴ Lebih jelasnya berikut merupakan dokumen perjanjian terkait dengan Syarat Ketentuan Umroh Promo dan Terencana Abu Tours & Travel:

⁸⁴ Syarat Ketentuan Umroh Promo & Terencana Abu Tours & Travel.



Gambar 1. 1 Syarat Ketentuan Umroh Promo & Terencana Abu Tours & Travel

Ketentuan dari isi aturan tersebut dibuat secara sepihak oleh PT. Abu Tours yakni tertuang di dalam Syarat Ketentuan Umroh Promo dan Terencana Abu Tours dan Travel. Para jama'ah menandatangani formulir pendaftaran tersebut. Hal ini tergolong klausula baku tunggal sebagaimana diatur oleh Pasal 18 UUPK. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pengertian tentang klausula baku diatur dalam Pasal 1 angka 10 yakni setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang

mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Adapun pengaturan klausula baku lebih lanjut dapat dilihat sebagai berikut:

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Berdasarkan aturan yang dibuat oleh PT. Abu Tours dalam Nomor 16 pada Syarat Ketentuan Umroh Promo dan Terencana Abu Tours dan Travel, terdapat pelanggaran Pasal 18 UUPK tentang pengaturan klausula baku terkait Pasal 18 ayat (1) huruf g dengan menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Dalam ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha Nomor 16 tersebut memaksa para konsumen untuk tunduk dalam aturan ketentuan yang dibuat sepihak oleh PT. Abu Tours, serta dalam Nomor 2 dan Nomor 12 pada syarat dan ketentuan yang dibuat oleh PT. Abu Tours juga bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf d yang menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara

langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pada saat melakukan hubungan hukum antara PT. Abu Tours dengan jama'ah, pelaku usaha harus melaksanakan kewajibannya dalam memberikan pelayanannya. Adapun kewajiban dari pelaku usaha itu sendiri yakni tertuang dalam Pasal 7 UUPK, yang berisi sebagai berikut:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jsa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Fakta di lapangan membuktikan bahwa pelaku usaha telah melanggar Pasal 7 UUPK sehingga tidak memiliki iktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya serta melakukan hubungan hukum dengan jama'ahnya, karena uang pendaftaran jama'ah digunakan untuk investasi yang lainnya oleh pihak manajemen. Hal ini tentu yang menjadi penyebab permasalahan yang merugikan para jama'ah umrohnya yang menggunakan jasa PT. Abu Tours ini, karena ternyata para jama'ah umroh ini tidak didaftarkan sesuai dengan kesepakatan, serta dalam memberikan fasilitaspun kurang memadai, dan bahkan para jama'ah umroh tidak mendapatkan jaminan untuk berangkat ke tanah suci. Seharusnya pelaku usaha ini memiliki iktikad baik dalam memenuhi kewajibannya untuk melakukan usahanya kepada konsumen.

Adanya aturan ketentuan yang telah dibuat, seharusnya PT. Abu Tours ini memiliki kewajiban untuk memberikan informasi dengan benar, jelas dan jujur atas barang dan/atau jasa yang ditawarkan dalam perusahaan, karena konsumen juga berhak untuk mengetahui informasi atas jasa atau harga paket promo yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut sebelum konsumen memutuskan untuk membeli paket perjalanan ibadah umroh. Hal ini juga tertuang dalam Pasal 4 huruf c UUPK bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, namun para jama'ah tidak diberikan informasi yang jelas dan secara detail mengenai adanya paket harga promo tersebut.

Fakta di lapangan membuktikan bahwa PT. Abu Tours ini tidak menjelaskan secara rinci tentang aturan dan syarat ketentuan umroh promo dan umroh terencana

dari harga paket promo yang sangat murah tersebut sehingga menimbulkan kerugian para jama'ah umroh dan menjadi kendala dalam melaksanakan kegiatannya. Hal ini juga tertuang dalam Pasal 4 Huruf h UUPK bahwa konsumen berhak untuk mendatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima oleh jama'ah umroh tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, namun tuntutan para jama'ah umroh untuk meminta haknya kembali selalu mendapat penolakan dari pelaku usaha dengan berbagai macam alasan, sehingga terjadilah pelanggaran hak yang seharusnya di dapatkan oleh para jama'ahnya yang berakibat munculnya sengketa konsumen.

Hubungan hukum antara PT. Abu Tours dan jama'ah tidak hanya terkait dengan hubungan hukum dari segi keperdataan, namun juga adanya hubungan hukum dari segi ppidanaan, yakni adanya aturan pidana yang tertuang dalam KUHP yang telah dilanggar oleh pihak PT. Abu Tours atas adanya laporan dari para jama'ah kepada pihak kepolisian. Dalam ini, para jama'ah menduga adanya penipuan dan penggelapan dana jamaa'ah serta penyelewangan dana jamaa'ah untuk melakukan investasi lainnya. Dugaan atau indikasi ini yang menyebabkan adanya hubungan hukum ppidanaan antara PT. Abu Tours dengan jama'ahnya.

Berdasarkan aturan UUPK yang dilanggar oleh PT. Abu Tours tersebut mengakibatkan konsekuensi hukum yang harus diterima, yakni sanksi pidana yang diatur dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK *“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18*

dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)”. Selain berupa sanksi pidana tersebut juga diatur adanya sanksi administratif dalam Pasal 46 ayat (1) huruf c Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yakni adanya pencabutan izin perusahaan sehingga perusahaan tersebut tidak dapat lagi melakukan kegiatan usahanya.

Perbuatan PT. Abu Tours selain dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum, penulis juga menilai bahwa perbuatan PT. Abu Tours ini juga dapat tergolong dalam perbuatan wanprestasi, karena pelaku usaha tersebut sebenarnya sudah memenuhi prestasinya, akan tetapi mereka dalam memenuhi kewajibannya tidak sesuai atau keliru serta tidak tepat waktu, disebabkan adanya kesalahan. Dikatakan wanprestasi karena PT. Abu Tours ini telah melanggar adanya kesepakatan awal yang dijanjikan kepada para jama'ahnya pada saat melakukan pendaftaran yakni untuk ketetapan jadwal keberangkatan yang selalu ditunda-tunda, sehingga PT. Abu Tours ini dalam melakukan wanprestasi sesuai dengan Pasal 1243 KUH Perdata diwajibkan untuk membayar ganti kerugian yang diderita oleh para jama'ahnya selaku konsumen .

C. Analisis Perlindungan Hukum Jama'ah Umroh atas Kegagalan Pemberangkatan Jama'ah

1. Perlindungan Hukum secara Normatif

Perlindungan hukum merupakan bentuk pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh masyarakat sebagai subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi

suatu hal dari hal yang lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.⁸⁵ Perlindungan hukum yang diberikan dapat berbentuk tertulis maupun tidak tertulis. Pemberian perlindungan hukum itu sendiri dibagi menjadi dua, yakni:⁸⁶

- a. Perlindungan hukum bersifat preventif yakni sebuah bentuk perlindungan yang mana masyarakat mempunyai kesempatan untuk memberikan keberatan atau menyampaikan masukan ide sebelum keputusan dari pemerintah bersifat *definitive* (sudah pasti).
- b. Perlindungan hukum bersifat represif yakni sebuah perlindungan hukum untuk dijadikan cara untuk menyelesaikan sengketa.

Adapun aturan-aturan lebih lanjut yang menjadi dasar untuk melindungi jama'ah umroh, sebagai berikut:

- a. Perlindungan jama'ah umroh menurut Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh

Peraturan Menteri Agama dalam melakukan perlindungan terhadap jama'ah umroh diatur adanya kewajiban pelaku usaha yang tertuang dalam Pasal 20 ayat (1) PMA No. 8 Tahun 2018 PPIU wajib melindungi jama'ahnya, meliputi:

- 1) Asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan;
- 2) Pengurusan dokumen jama'ah yang hilang selama perjalanan ibadah; dan
- 3) Pengurusan jama'ah yang terpisah dan/atau hilang selama dalam perjalanan dan di Arab Saudi.

⁸⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 25.

⁸⁶ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, hlm. 41.

Selain adanya kewajiban dalam memberikan perlindungan hukum terhadap para jama'ahnya, juga diatur adanya larangan Penyelenggara ibadah haji dan umroh yang tertuang dalam Pasal 25 PMA No. 8 Tahun 2018, dimana PPIU dilarang untuk menelantarkan para jama'ah umroh yang mengakibatkan jama'ah umroh:

- 1) Gagal berangkat ke Arab Saudi;
- 2) Melanggar masa berlaku visa; atau
- 3) Terancam keamanan dan keselamtannya.

b. Perlindungan jama'ah umroh menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen secara normatif juga memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen guna untuk meningkatkan kesadaran dan kenyamanan konsumen.⁸⁷ Adapun hak-hak yang harus didapatkan bagi konsumen itu sendiri diatur dalam Pasal 4 UUPK, sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;

⁸⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 33.

- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Perlindungan yang dilakukan bertujuan untuk memberikan keadilan, ketertiban, kemanfaatan serta kepastian hukum bagi masyarakat itu sendiri, sehingga upaya yang dilakukan dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen sangat penting untuk menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, dengan mengingat adanya kedudukan konsumen yang cenderung lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha. Untuk menghindari akibat-akibat negatif dari perilaku pelaku usaha yang dapat menyesatkan dan merugikan konsumen, dalam Pasal 8 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa:

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a) tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b) tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;

- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat / isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang, rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan ayat 2 dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Mengingat kembali Pasal 8 ayat (1) huruf a dan huruf f UUPK, bahwa PT. Abu Tours ini telah melanggar aturan perundangan-undangan terkait larangan pelaku usaha, karena pihak Abu Tour tidak menepati janjinya untuk memberangkatkan para jama'ahnya sesuai dengan kesepakatan awal, dan PT. Abu Tours telah melanggar adanya syarat ketentuan yang dibuat oleh pihak Abu Tours itu sendiri yakni dengan adanya permintaan tambahan dana kepada para konsumen dengan alasan untuk tetap memberangkatkan para jama'ahnya. Adapun hal ini, tidak sesuai dengan aturan syarat dan ketentuan yang telah dibuatnya.

c. Perlindungan jama'ah umroh menurut UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

Perlindungan terhadap jama'ah umroh dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 diatur tentang Kepariwisata. Konsumen atau jama'ah umroh juga dapat disebut sebagai wisatawan. Setiap wisatawan berhak memperoleh:

- 1) informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata;

- 2) pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar;
- 3) perlindungan hukum dan keamanan;
- 4) pelayanan kesehatan;
- 5) perlindungan hak pribadi; dan
- 6) perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Selanjutnya, selain adanya hak yang mengatur juga ada kewajiban untuk para jama'ah umroh selaku wisatawan yakni dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 diatur tentang Kepariwisata. Konsumen atau jama'ah umroh juga dapat disebut sebagai wisatawan. Setiap wisatawan berkewajiban:

- 1) menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- 2) memelihara dan melestarikan lingkungan;
- 3) turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan; dan
- 4) turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum.

Selanjutnya, diatur juga kewajiban bagi pengusaha pariwisata yakni dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 diatur tentang Kepariwisata. Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban:

- 1) menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- 2) memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab;
- 3) memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif;

- 4) memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan;
- 5) memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi;
- 6) mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan;
- 7) mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal;
- 8) meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan;
- 9) berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat;
- 10) turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya;
- 11) memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri;
- 12) memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya;
- 13) menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab; dan
- 14) menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menilai peraturan sebagai dasar untuk melindungi jama'ah umroh dalam memberikan perlindungan kepada para jama'ah umroh tersebut, secara yuridis perlindungan hukum dan penegakan hak-haknya yang diberikan kepada para jama'ah umroh belum terpenuhi secara maksimal oleh para pelaku usahanya. Hal

ini menyebabkan para konsumen mengalami kerugian baik materiil maupun immateriil yang berdampak gagalnya pemberangkatan ibadah umroh, sehingga yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada para jama'ahnya masih sangat kurang dalam perlindungan hukumnya.

2. Perlindungan Hukum secara Empiris

Untuk menganalisis perlindungan hukum jama'ah umroh atas kegagalan dalam pemberangkatan ibadah umroh yakni dapat dilihat dari fakta di lapangan membuktikan bahwa pihak PT. Abu Tours selaku pelaku usaha tidak memenuhi hak-hak konsumen secara baik dan patut sesuai dengan Pasal 4 huruf (a, c, d, f, g) UUPK dan Pasal 20 ayat (1) huruf a PMA No. 8 Tahun 2018. Fandy Hidayat selaku perwakilan dari PT. Abu Tours ini memberikan penjelasan bahwa perlindungan hukum yang telah diberikan kepada jama'ah umroh itu yakni setelah jama'ah umroh tersebut membayar uang sebesar harga tiket umroh yang sudah ditetapkan.

Setelah melakukan pembayaran tersebut jama'ah umroh juga dapat memilih paket keberangkatan yang disediakan oleh abu tours, para jama'ah juga dapat menentukan bulan kapan mereka ingin berangkat, tetapi untuk kepastian tanggal kapan mereka berangkat akan ditentukan oleh tim manifest dari abu tours itu sendiri,⁸⁸ maka secara otomatis para jama'ah umroh akan mendapatkan hak-haknya berawal dari mereka melakukan pendaftaran. Menilai dari Pasal 4 UUPK, maka dapat dijelaskan fakta tentang hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi oleh PT. Abu Tours, sebagai berikut:

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Fandy Hidayat selaku perwakilan PT. Abu Tours, pada tanggal 12 Oktober 2018, jam 14.53 WIB.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Dalam prakteknya para konsumen Abu Tours mengakui bahwa pada saat melakukan pendaftaran tidak mendapatkan kenyamanan dan keamanan dari PT.Abu Tours tersebut.

- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

PT. Abu Tours ini tidak memberikan informasi secara jelas kepada para jama'ah, mengakibatkan jadwal keberangkatan yang selalu di tunda dan manasik pun belum juga dilaksanakan.⁸⁹

- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Pada PT. Abu Tours ini tidak membuka pengaduan atas keluhan dari para jama'ahnya tersebut, karena seluruh kantor dan cabang di seluruh Indonesia telah ditutup secara permanen oleh pemerintah serta telah dicabut izinnya sehingga tidak dapat lagi menjalankan kegiatan operasionalnya. Para pegawai pun seluruhnya telah dipulangkan sejak kasus tersebut dimulai, untuk saat ini para jama'ah yang dirugikan telah mengadu ke lembaga ombudsman serta polda DIY untuk menindak lanjuti kasus ini.

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Niken, selaku Jama'ah PT. Abu Tours, pada tanggal 3 Oktober 2018, jam 09.45 WIB.

- d. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Sebelum melakukan keberangkatan PT. Abu Tours yang berada di Yogyakarta ini melakukan pembinaan dan pendidikan berupa manasik pada tanggal 6 Januari 2018, manasik ini dilakukan hanya sekali, tentu saja sangat merugikan bagi calon jama'ah umroh karena banyak yang belum paham mengenai tata cara umroh tersebut.⁹⁰

- e. Hak untuk di berlakukan dan dilayani secara benar dan jujur, secara tidak diskriminatif.

Pada awal pendaftaran PT. Abu Tours dalam melayani para jama'ah umrohnya tidak dilakukan secara jujur, karena dalam melakukan pelunasan dari harga promo yang murah tersebut berakibat tidak lancarnya seluruh kegiatan, dan hasil wawancara dari ibu palupi selaku jama'ah umroh yang mengatakan bahwa dalam pelunasan dari biaya umroh tersebut dilakukan dalam waktu lima hari atau dalam waktu seminggu, setidaknya dalam melakukan pelunasan tersebut dilakukan selama 2 bulan sebelum jadwal keberangkatan.⁹¹

- f. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

PT. Abu Tours ini tidak memberikan ganti rugi yang diderita oleh jama'ah umrohnya, tetapi pada saat setelah melakukan pertemuan antara pelaku usaha dengan konsumen selaku jama'ah umroh yang diadakan oleh ombudsman dan

⁹⁰ Hasil wawancara dengan ibu Retno Palupi S, selaku Jama'ah PT. Abu Tours jogja, pada tanggal 2 Oktober 2018, jam 11.15 WIB.

⁹¹ Hasil wawancara dengan ibu Dinaryanti selaku Jama'ah PT. Abu Tours jogja, pada tanggal 4 Oktober 2018, jam 09.00 WIB.

dihadiri oleh berbagai instansi terkait, bahwa Abu Tours ini berkomitmen untuk bertanggungjawab dengan tetap memberangkatkan para jama'ahnya⁹², tetapi dengan syarat menambah uang, namun saat ini sudah tidak berlaku lagi pernyataan tersebut, dan sebenarnya hal itu dilakukan hanya untuk menenangkan para jama'ahnya saja.⁹³

PT. Abu Tours ini juga tidak memberikan hak konsumen yang tertuang dalam Pasal 20 ayat (1) huruf a PMA No. 8 Tahun 2018 tentang adanya asuransi jiwa, kesehatan dan keselamatan sejak dimulainya awal pendaftaran kepada para jama'ahnya, dan juga PT. Abu Tours kurang dalam memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembinaan secara maksimal kepada para jama'ahnya sehingga hak-hak jama'ah untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan tidak terpenuhi secara maksimal, para jama'ah hanya diberikan pembinaan yakni berupa manasik haji yang dilakukan hanya sekali saja, hal ini juga menimbulkan para jama'ah mengalami kerugian karena mereka banyak yang belum mengerti tentang tata cara umroh.

Kegagalan dalam pemberangkatan jama'ah umroh termasuk dalam perbuatan melawan hukum karena telah melanggar hak-hak konsumen dalam UUPK, serta faktor yang menjadi gagalnya jama'ah umroh untuk berangkat ke tanah suci yakni dikarenakan adanya indikasi atau dugaan penipuan dan penggelapan dana jama'ah yang digunakan untuk investasi yang lainnya oleh pihak manajemen PT. Abu Tours. Hal ini tentu saja menyebabkan dana dari spekulasi bisnis Direktur menjadi

⁹² Hasil wawancara dengan Bp. Fuad selaku Wakil Ketua Bidang Pengembangan dan Pembinaan Usaha Swasta LOD, pada tanggal 17 September 2018, jam 08.00 WIB.

⁹³ Hasil wawancara dengan Muhammad Rifqi Wahyudi selaku perwakilan PT. Abu Tours, pada tanggal 27 September 2018, jam 08.45 WIB.

pemicu permasalahan yang merugikan para jama'ah umrohnya yang menggunakan jasa PT. Abu Tours ini. Pada praktiknya pengaturan perlindungan hukum konsumen yang ada ini kurang efektif, maka dari itu perlu lebih di tegakkan perlindungan hukumnya khususnya dalam memenuhi seluruh hak-hak konsumen yang seharusnya didapatkan sehingga tidak menimbulkan adanya kerugian.

D. Tanggung Jawab Biro Travel Umroh terhadap Jama'ah yang Gagal Berangkat Ibadah Umroh

1. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi keperdataan

Tanggungjawab hukum adalah kewajiban bagi pelaku usaha untuk menanggung semua akibat yang timbulkan dalam melakukan suatu perbuatan hukum. Konsep dari tanggung jawab hukum ini berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban.⁹⁴ Konsep hak disini merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak dan pengertian kewajiban yang harus dipenuhi bagi pelaku usaha untuk dapat berkorelasi dengan orang lain.⁹⁵

Konsep yang berkaitan dengan konsep kewajiban hukum merupakan konsep tanggungjawab dalam mempetanggung jawabkan perbuatan hukum. Artinya, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku.⁹⁶

Menurut hukum perdata dasar dari pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam, yakni pertanggung jawaban atas dasar risiko dan pertanggung jawaban atas

⁹⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 55.

⁹⁵ *Ibid*, hlm. 57.

⁹⁶ Hans Kelsen, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Bandung, 2006, hlm. 95.

dasar kesalahan.⁹⁷ Pada prinsip pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan yang berarti seseorang harus bertanggung jawab atas kesalahannya yang merugikan orang lain. Sedangkan pada prinsip tanggung jawab risiko maksudnya yakni pelaku usaha harus bertanggung jawab atas segala risiko dalam menjalankan kegiatan usahanya. Adapun tanggung jawab pelaku usaha tercantum dalam Pasal 19 UUPK yang menyatakan bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

⁹⁷ *Ibid*, hlm. 49.

Secara umum pelaku usaha selaku penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh telah bertanggung jawab atas jasa yang telah ditawarkan, sehingga para jama'ah umroh dapat dilindungi dari hal-hal yang tidak sesuai prosedur sehingga dapat mengakibatkan terjadinya kerugian. Penyelenggara ibadah umroh dalam menjalankan kegiatan usahanya harus dapat memenuhi standar yang baik dan telah mendapatkan izin dari kemenag dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Pertanggungjawaban Biro perjalanan umroh sebagai pelaku usaha yang menimbulkan kerugian para jama'ahnya, diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu a) Menurut KUH Perdata, b) Menurut Peraturan Menteri Agama.⁹⁸

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt), pertanggung jawaban dalam bidang hukum perdata, dapat ditimbulkan karena wanprestasi dan karena perbuatan melawan hukum (*onrech matigedaad*). Wanprestasi terjadi jika Biro perjalanan umrah tidak melaksanakan kewajibannya, yaitu tidak memberikan prestasi sebagaimana yang telah disepakati. Wanprestasi tertuang dalam Pasal 1238, Pasal 1239, dan Pasal 1243 KUH Perdata yang artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak terpenuhi kewajiban oleh perusahaan jasa perjalanan disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu:⁹⁹

⁹⁸ Jeremi Korayan & Gunawan Djayaputra, "*Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umrah Terhadap Calon Jamaahnya*", Jurnal Hukum Adigama, Terdalam Dalam <https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/download/2231/1287>, diakses tanggal 20 Oktober 2018 jam 21.00 WIB.

⁹⁹ *Ibid.*

- 1) Kemungkinan kesalahan/kelalaian yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan, sehingga tidak terpenuhi kewajibannya;
- 2) Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, jadi di luar kemampuan dari perusahaan jasa perjalanan.

Untuk menentukan apakah biro perjalanan umrah bersalah melakukan wanprestasi, perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana biro perjalanan umrah tersebut dinyatakan sengaja atau lalai memenuhi prestasi. Ada tiga keadaan, yaitu:¹⁰⁰

- 1) Biro perjalanan umrah tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- 2) Biro perjalanan umrah memenuhi prestasi, namun tidak baik atau keliru;
- 3) Biro perjalanan umrah memenuhi prestasi, namun tidak tepat waktu atau terlambat.

Setiap jama'ah berhak untuk menuntut ganti rugi terhadap biro perjalanan umrah yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian. Ketentuan mengenai tata cara pengajuan tuntutan adalah sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Berkaitan dengan gugatan seseorang dalam hal wanprestasi ada beberapa hal yang perlu diketahui:¹⁰¹

- 1) Hanya dapat ditujukan pada pihak dalam perjanjian;
- 2) Kewajiban pembuktian dalam gugatan wanprestasi dibebankan kepada penggugat (dalam hal ini adalah pengguna jasa) yang menggugat wanprestasi.

¹⁰⁰ *Ibid.*

¹⁰¹ *Ibid.*

Selain wanprestasi, pertanggungjawaban dalam hukum perdata juga dapat disebabkan karena adanya perbuatan melawan hukum yang tertuang dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Perbuatan melawan hukum terjadi jika memenuhi beberapa persyaratan yaitu:¹⁰²

- 1) Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
- 2) Melanggar hak orang lain;
- 3) Melanggar kaidah tata usaha;
- 4) Bertentangan dengan asas kepatutan, ketelitian serta sikap kehati-hatian yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat atau terhadap harta benda orang lain.

Ilmu hukum dikenal tiga kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:¹⁰³

- 1) Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan (Pasal 1365 KUH Perdata);
- 2) Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan/tanpa unsur kesengajaan maupun/ kelalaian (Pasal 1366 KUH Perdata);
- 3) Perbuatan melawan hukum karena kelalaian (Pasal 1367 KUH Perdata).

Jika dihubungkan dengan prinsip tanggung jawab dalam hukum, maka tanggung jawab selaku pelaku usaha dalam hal adanya wanprestasi dan perbuatan melawan hukum termasuk kedalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Penulis berpendapat bahwa pelaku usaha harus memberikan tanggungjawabnya

¹⁰² *Ibid.*

¹⁰³ *Ibid.*

kepada para jama'ah umroh selaku konsumen yang dirugikan karena tujuan dari perlindungan konsumen yakni mengangkat harkat kehidupan para konsumennya.

Pasal 41 ayat (7) Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah menyatakan apabila pelaku usaha merugikan orang lain, maka akan dikenakan sanksi berupa pembekuan atau pencabutan izin perusahaannya, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) juga wajib untuk mengembalikan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah (BPIU) kepada jama'ah umroh yang dirugikan tersebut.¹⁰⁴

Dari hasil penelitian di lapangan, PT. Abu Tours ini telah memberikan komitmen untuk bertanggung jawab dengan tetap memberangkatkan para jama'ahnya tetapi dengan syarat bahwa seluruh jama'ah harus menambah biaya paket. Pertama sebesar Rp. 6.000.000 dengan mengajak dua jama'ah baru dengan harga paket sebesar Rp. 21.000.000. Kedua dengan menambah biaya paket Rp. 10.000.000 dengan mengajak satu jama'ah baru dengan harga paket Rp. 21.000.000. Ketiga ketika jama'ah tidak mengajak jama'ah yang baru maka wajib membayar paket RP. 15.000.000 dan berhak mendapatkan bonus *voucher* umroh tiga lembar dengan nilai per *voucher* 5 juta.¹⁰⁵

Namun pada kenyataannya bentuk tanggung jawab dari pihak manajemen tersebut hanya digunakan untuk menenangkan para jama'ahnya saja, dan untuk sekarang ini bentuk tanggung jawab tersebut sudah tidak berlaku lagi, karena PT. Abu Tours ini sudah tidak lagi beroperasi dalam melaksanakan kegiatan usahanya

¹⁰⁴ *Ibid.*

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Fandy Hidayat, selaku perwakilan PT. Abu Tours, pada tanggal 14 Oktober 2018, jam 12.07 WIB.

lantaran di cabut izin perusahaannya dari Kemenag dimana PT. Abu Tours ini mendapatkan izin, untuk itu dalam melakukan penggantian dana dari para konsumen jama'ah umroh yakni hanya dengan melelang seluruh aset PT. Abu Tours yang disita oleh polisi untuk mengganti rugi para konsumen jama'ah umrohnya yakni sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁰⁶

2. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi pidana

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan kesempatan bagi konsumen yang dirugikan atas tindakan pelaku usaha yang merugikan para konsumen untuk melaporkan pelaku usaha yang melanggar hukum atau bermasalah dalam melakukan usahanya, kepada Kepolisian Republik Indonesia berupa tindakan sanksi pidana. Hal ini berdasarkan Pasal 61 UUPK *“penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya”*. Disebutkan pula dalam Pasal 62 *“Ayat (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Ayat (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Ayat (3) Terhadap*

¹⁰⁶ *Ibid.*

pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku”. Disebutkan pula dalam Pasal 63 “Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa (a) perampasan barang tertentu, (b) pengumuman keputusan hakim, (c) pembayaran ganti rugi, (d) perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, (e) kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau (f) pencabutan izin usaha”.

Apabila pelaku usaha dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umroh tersebut tidak memberikan pelayanan kepada para jama’ahnya terkait keberangkatan yang sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati, maka salah satu upaya hukum yang dapat dilakukan oleh calon jama’ah haji dan umroh yang dirugikan atas kegagalan pemberangkatan ibadah umroh adalah dengan membuat laporan kepada pihak yang berwenang, yakni kepada Kepolisian Republik Indonesia, adapun hal yang dapat dilaporkan atas kerugian yang menimpa para konsumen biro perjalanan umrah dalam hal ini yaitu PT. Abu Tours atas dugaan pelanggaran tindak pidana penipuan dan penggelapan.¹⁰⁷

Untuk mengetahui apakah penyedia jasa *travel* (perjalanan) haji dan umrah itu melakukan penipuan atau tidak, maka kita perlu mengetahui unsur-unsur suatu tindak pidana penipuan dan penggelapan tersebut. Untuk itu, dengan mengacu pada Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) tentang penipuan, akan dijelaskan sebagai berikut “*barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan*

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Bp. Teguh Wahono, selaku Subdit II Harda Ditkrimum Polda DIY, pada tanggal 25 September 2018, jam 10.00 WIB.

diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun”, sedangkan pada Pasal 372 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) tentang penggelapan mengatur sebagai berikut *“Barang siapa dengan sengaja dan melawan hukum memiliki barang sesuatu yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang lain, tetapi yang ada dalam kekuasaannya bukan karena kejahatan diancam karena penggelapan, dengan pidana penjara paling lama empat tahun atau pidana denda paling banyak sembilan ratus rupiah.”*

Para konsumen berhak untuk meminta pertanggung jawaban pidana kepada pelaku usaha dengan membuat laporan atas kerugian yang dialami, dan dalam tahap membuat laporan tersebut para jama'ah juga di damping oleh penasehat hukumnya,¹⁰⁸ setelah banyaknya pengaduan yang di diterima oleh pihak kepolisian, maka kepolisian ini langsung menindaklanjuti ke tahap yang pertama yakni penyelidikan, yang menyimpulkan bahwa kasus tersebut dikategorikan sebagai pelanggaran tindak pidana sehingga kepolisian dapat melakukan ke tahap selanjutnya yakni penyidikan.

Pada tahapan penyidikan penyidik telah mengumpulkan bukti serta keterangan-keterangan dari pihak yang diminta untuk dijadikan sebagai saksi, dan setelah terkumpul berbagai keterangan-keterangan dari para jama'ahnya, kepolisian

¹⁰⁸ *Ibid.*

melimpahkan berkas tersebut ke PN Makassar untuk di sidangkan, karena tidak mungkin dengan kesamaan laporan dari berbagai daerah, untuk menyidangkan kedua kalinya. Dakwaan yang didapat dari hasil wawancara yaitu, dakwaan tindak pidana penipuan, penggelapan dan tindak pidana pencucian uang (*money laundering*). Dalam hal meminta ganti kerugian oleh jama'ah umroh, kepolisian menyarankan untuk melakukan upaya hukum perdata dengan cara meminta ganti kerugian atau mengajukan kepailitan terhadap perusahaannya, sehingga dapat menghasilkan ganti kerugian yang dialami oleh para jama'ah¹⁰⁹.

3. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi administratif

Pertanggungjawaban administrasi ini dalam menyelenggarakan Ibadah Haji dan Umroh diatur adanya sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya yakni tertuang dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (1) tentang penyelenggaraan ibadah Haji, yaitu sebagai berikut:

- a. Peringatan;
- b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
- c. pencabutan izin penyelenggaraan.

Dari hasil wawancara di lapangan¹¹⁰, bahwa PT. Abu Tours ini telah diberikan sanksi administratif oleh Kanwil Kemenag tempat dimana PT. Abu Tours itu didirikan yang berupa pencabutan izin perusahaan, hal tersebut dilakukan agar perusahaan tidak dapat menjalankan kegiatan usahanya kembali. Akan tetapi, PT. Abu Tours cabang Yogyakarta ini belum mendapatkan izin dari Kanwil Kemenag

¹⁰⁹ *Ibid.*

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Bp. Rojiki selaku perwakilan Kantor Wilayah Kementerian Agama Yogyakarta Bidang Penyelenggaran Haji dan Umroh, pada tanggal 17 September 2018, jam 14.00 WIB.

Yogyakarta, sehingga Kanwil Kemenag Yogyakarta ini juga tidak mempunyai kewenangan untuk menindaklanjuti secara maksimal terhadap kasus yang menimpa para jama'ah umroh yang berada di Yogyakarta. Hal ini juga menyulitkan pihak Lembaga Konsumen untuk mendampingi para jama'ahnya untuk mendapatkan hak-haknnya kembali.¹¹¹ Melihat PMA yang lama, bahwa Kanwil Kemenag yang berada di luar daerah perizinan dimana perusahaan tersebut didirikan, maka Kanwil Kemenag tersebut tidak berhak untuk mencabut izin perusahaan yang berada di wilayah setempat, PT. Abu Tours ini memiliki izin perusahaan yakni berada di Jakarta, maka dari itu Kanwil Yogyakarta tidak melakukan upaya apapun untuk menindaklanjutinya.¹¹²

Kanwil dalam menangani kasus hanya dapat memberikan Pembinaan, pengawasan dan pengendalian yang sesuai dengan Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, Pasal 35, dan Pasal 36 Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 terhadap lembaganya, dengan membuat persyaratan dalam mendirikan cabang.¹¹³ Sehingga penulis berpendapat bahwa sanksi administratif lebih tepat digunakan karena sanksi administratif ini berkaitan dengan perizinan perusahaan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga apabila terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha yang tidak memiliki iktikad baik yang dapat merugikan para konsumennya maka pemerintah senantiasa mencabut izin perusahaan tersebut agar tidak dapat lagi menjalankan kegiatan usahanya yang dapat merugikan pihak lain yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Bp. Dwi Priyono, selaku perwakilan Lembaga Konsumen Yogyakarta, pada tanggal 12 Oktober 2018, jam 09.30 WIB.

¹¹² *Ibid.*

¹¹³ *Ibid.*

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tanggung Jawab Biro Travel Umroh atas Kegagalan dalam Pemberangkatan Ibadah Umroh (Studi Kasus Abu Tours), yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap para jama'ah umroh selaku konsumen secara normatif sudah memadai khususnya dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak para konsumennya dengan melalui peraturan perundang-undangan seperti UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, dan Peraturan Menteri Agama No. 18 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh. Secara keseluruhan dalam peraturan perundang-undangan tersebut sudah mengatur adanya hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan para jama'ah selaku konsumen. Namun dalam praktiknya PT. Abu Tours tidak sepenuhnya memberikan hak-hak secara penuh kepada para jama'ah selaku konsumen seperti hak atas kenyamanan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diberlakukan dan dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif, dan hak untuk mendapatkan kompensasi dan/atau penggantian

dana yang tertuang dalam Pasal 4 UUPK sehingga hal tersebut dapat merugikan para jama'ah umroh.

2. Pertanggungjawaban PT. Abu Tours selaku pelaku usaha terhadap konsumen jama'ah umroh dibebankan pada pertanggungjawaban pidana karena telah melanggar tindak pidana Pasal 372 KUHP yang mengatur tentang penggelapan dimana PT. Abu Tours telah menyalahgunakan dana dari para jama'ah untuk investasi yang lainnya, dan Pasal 378 KUHP mengatur tentang penipuan dimana PT. Abu Tours tidak memberangkatkan para jama'ahnya sesuai jadwal keberangkatan serta tindak pidana Pasal 2 ayat (1) UU No. 8 Tahun 2010 mengatur tentang pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang (*money laundering*) terhadap dana para jama'ah umroh. Pertanggungjawaban perdata juga dibebankan kepada PT. Abu Tours selaku pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat memakai jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. PT. Abu Tours selaku pelaku usaha tersebut memberikan ganti rugi kepada para jama'ah umroh selaku konsumen dengan melelang hasil dari seluruh aset PT. Abu Tours yang disita oleh polisi untuk mengganti rugi para konsumen jama'ah umrohnya. Pertanggungjawaban administrasi pada Pasal 41 ayat (7) PMA No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh hanya bisa diberikan oleh Kemenag Sulawesi Selatan selaku pemerintah kepada PT. Abu Tours selaku pelaku usaha dengan mencabut izin perusahaan pada tanggal 23 Maret 2018.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran, antara lain sebagai berikut:

1. Kepada para jama'ah harus lebih berhati-hati dalam memilih Biro *Travel* dan memberi keputusan untuk memilih paket promo yang ditawarkan, dengan meneiliti dan mempelajari jasa Biro Travel tersebut kepada Kantor Wilayah Kementrian Agama setempat sebelum melakukan pendaftaran dan hendaknya para jama'ah juga mencari tau legalitas dari Biro Perjalanan Umroh yang telah dipilih, hal ini dilakukan untuk memenuhi kepentingan dan keselamatan jama'ah umroh sendiri, dan tentunya para jama'ah harus memilih Biro *Travel* Umroh yang sudah mengantongi izin dari Kementrian Agama dimana usaha tersebut didirikan guna unntuk menghindari timbulnya kerugian bagi para jama'ah selaku konsumen.
2. Untuk Biro *Travel* Umroh diharapkan lebih memperhatikan hak dan kewajiban para konsumennya dan juga mengerti hak dan kewajibannya sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh, serta dalam melakukan kegiatan operasionalnya harus mendapatkan izin dari Kantor Wilayah Kementrian Agama dimana perusahaan atau cabang perusahaan tersebut didirikan, agar apabila terjadi suatu permasalahan yang dilakukan oleh Biro *Travel* umroh, maka pemerintah dapat menindaklanjuti permasalahan tersebut, sesuai dengan PMA No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh, bahwa Kanwil sekarang ini dapat ikut campur tangan dalam menindaklanjuti

permasalahan terhadap Biro *Travel* yang bermasalah baik yang belum mendapat izin dari Kanwil setempat.

3. Untuk pemerintah khususnya pada Kemenag dalam melakukan pengawasan dan pembinaan harus lebih ditingkatkan lagi dan harus terus-menerus dilakukan secara berkala agar tidak ada lagi Biro Perjalanan Umroh yang merugikan para konsumennya, karena saat ini faktor yang menjadi lemahnya pengawasan dan pembinaan oleh Kanwil terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh adalah izin dari Biro *Travel* tersebut didirikan, dan terhadap aturan yang belum mampu untuk memenuhi perlindungan hukum kepada para jama'ahnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A. Abdurahman, *Kamus Ekonomi-Perdagangan*, Gramedia, 1986.
- Aunur Rahim Faqih, Amir Mu'allim, *Ibadah & Akhlak dalam Islam*, UII Press, Yogyakarta, 1998.
- Abdul A'la Maududi, *Dasar-dasar Islam*, Pustaka, Bandung, 1975.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Ahmad Muhammad Al-Assal & Fathi Ahmad Abdul Karim, *Sistem, Prinsip Dan Tujuan Ekonomi Islam, Terjemahan H. Imam Saefudin*, Pustaka Setia, Bandung, 1999.
- Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, anggota Ikapi, Jakarta, 1995.
- , *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Faisal Badroen et all, *Etika bisnis Dalam Islam, Kencana*, Jakarta, 2007.
- Firman Tumantara Endipraja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang, 2016.

- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Hans Kelsen, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Bandung, 2006.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009.
- Mahmud Syaltut, *Akidah & Syari'ah Islam*, Bina Aksara, Jakarta, 1984.
- Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004.
- Muhammad Umar Kelibia, *Klausul Baku Di Perbankan Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Studi Klausul Baku Dalam UUPK Dari Tanjauan Hukum Islam, Tesis Tidak Diterbitkan*, Program Pasca Sarjan UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2011.
- Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Alma'arif, Bandung, 1986.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Redaksi Sinar Grafika, *UU Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Cetakan ke I (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).
- Rosmawati, *Pokok- Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group (Divisi Kencana), Depok, 2018.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2004.
- Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009.
- Soerjono, Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 1986.

Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Gema Insani Press, Jakarta, 1997.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umroh.

Undang-Undang No. 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

C. Internet

<https://www.wisataumrah haji.com/2013/05/pengertian-umroh-hukum-syarat-rukun-dan-wajib-umroh.html>, diakses tanggal 05 Mei 2018, jam 08.31 WIB.

<https://news.detik.com/berita/3935516/trio-penipu-calon-tamu-allah-abu-tours-pt-sbl-first-travel>., diakses tanggal 17 Juli 2018, jam 08.32 WIB.

<http://makassar.tribunnews.com/2018/02/10/tak-bisa-kembalikan-uang-jamaah-ini-tiga-pilihan-dari-abutours-jika-tetap-ingin-berangkat-umrah>., diakses tanggal 17 Juli 2018, jam 09.11 WIB.

<https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/03/28/p6azwj366-kerugian-jamaah-abu-tours-rp-14-triliun>., diakses tanggal 17 Juli 2018, jam 09.24 WIB.

<https://tirto.id/uang-jamaah-korban-abu-tours-bisa-dikembalikan-tunggu-putusan-hakim-cHbG>., diakses tanggal 20 Juli 2018, jam 19.05 WIB.

<https://kbbi.web.id/konsumen>., diakses pada tanggal 21 Agustus 2018, pukul 09.28 WIB.

<https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/download/2231/1287>, diakses tanggal 20 Oktober 2018 pukul 21.00 WIB.

LAMPIRAN

SYARAT KETENTUAN UMRAH PROMO & TERENCANA ABU TOURS & TRAVEL

1. Umrah Promo dan Terencana ini diperuntukan untuk kalangan umum dan menengah kebawah, yang ingin berniat melaksanakan ibadah umrah dengan harga yang terjangkau.
2. Pelunasan Umrah Promo dan Umrah Terencana, sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku pada saat pendaftaran dan apabila terjadi keterlambatan pelunasan dari waktu yang ditentukan akan dianggap membatalkan diri dan uang tidak dapat dikembalikan sepenuhnya.
3. Umrah Promo dan Umrah Terencana (termasuk paket khusus) tidak bisa dibatalkan baik di abutours.com maupun yang daftar di kantor Abu Tours & Travel, kecuali pergantian nama, sakit, meninggal dunia, atau sebab lainnya dan akan dikenakan potongan sebesar 50% dari total uang yang telah di setor, tetapi jika jadwal keberangkatan hanya tersisa tiga bulan lagi, maka pembatalan dan atau pergantian nama jamaah tidak diperbolehkan.
4. Penentuan harga Umrah Promo dan Terencana sepenuhnya menjadi kewenangan PT. AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel). Mitra dan Agen atau Perwakilan PT. AMANAH BERSAMA UMAT dilarang menaikkan harga Umrah Promo dan Terencana yang secara berlebihan, harus sesuai voucher yang tertera yang sudah ditentukan oleh PT. AMANAH BERSAMA UMAT dan apabila didapati agen dan mitra menaikkan harga Umrah Promo dan Umrah Terencana tidak sesuai dengan batas harga yang sudah ditentukan, maka pihak Abu Tours & Travel bisa membatalkan secara sepihak. Maka seluruh jamaah, Agen dan mitra wajib patuh dan sepatutnya terhadap ketentuan yang dikeluarkan oleh PT. AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel).
5. Biaya Umrah Promo dan Umrah Terencana tersebut tidak termasuk pembuatan passport, suntik meningitis, surat mahram, dan biaya visa progresiv (visa second entry). Pihak PT AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel) akan memberikan perlengkapan umrah dan perlengkapan penunjang lainnya secara bertahap dan secara keseluruhan sampai dengan tanggal keberangkatan.
6. Umrah Promo dan Umrah Terencana tidak berlaku apabila ingin mengganti hotel diluar yang disediakan oleh pihak PT AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel) atau ingin pindah kelas tempat duduk pesawat dari kelas ekonomi menjadi kelas bisnis dan seterusnya.
7. Umrah Promo dan Umrah Terencana wajib mengikuti tenggat waktu pembayaran awal yang telah ditentukan oleh pihak PT AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel) dan akan di informasikan melalui kantor cabang Abu Tours & Travel.
8. Apabila terjadi kegagalan pembayaran pelunasan dan/atau pembatalan yang dilakukan oleh jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana, termasuk didalamnya membatalkan dan/atau mengundurkan diri, termasuk didalamnya sakit, meninggal dunia atau sebab lainnya yang mengakibatkan terjadinya batal berangkat oleh pihak Jamaah Umrah Promo dan/atau Umrah Terencana, maka berlaku segala ketentuan yang dibuat PT AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel) sebagaimana dimaksud dalam poin 3 dan 4 diatas;
9. Dalam hal pengajuan visa Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana, disetujui atau tidak disetujuinya visa, sepenuhnya adalah kewenangan pihak Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA), apabila terjadi visa tidak disetujui oleh Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA) dan Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana tersebut ingin tetap diberangkatkan dijadwal berikutnya maka segala biaya yang ditimbulkan ditanggung oleh jamaah.
10. Jadwal pelunasan Umrah Promo dan Umrah Terencana dapat berubah dan mengalami kenaikan sewaktu-waktu demi kelancaran program Umrah Promo dan Umrah Terencana.
11. Seluruh jadwal keberangkatan Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana sepenuhnya menjadi kewenangan PT AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel) dan tidak bisa melakukan permintaan tanggal;
 - 11.1. Perubahan jadwal Umrah Promo dan Terencana dapat dilakukan sewaktu-waktu oleh pihak PT AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel) yang dikarenakan proses pengurusan visa dan lain sebagainya;
 - 11.2. Setiap Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana tidak dapat menentukan nomor kursi dan group atau rombongan.
 - 11.3. Kepastian keberangkatan Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana akan disampaikan kepada jamaah umrah paling lambat 3 minggu sebelum jadwal keberangkatan.
12. Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana wajib mengikuti dan mentaati jadwal keberangkatan yang ditentukan oleh PT AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel), Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana dapat mengalami penundaan atau perubahan jadwal keberangkatan dikarenakan masalah teknis dan PT AMANAH BERSAMA UMAT akan bertanggung jawab penuh dalam pemberangkatan jamaah. Dan segala biaya yang timbul diluar biaya yang dibayarkan akibat dari perubahan maupun penundaan tersebut ditanggung oleh PT AMANAH BERSAMA UMAT.
13. Diharapkan setiap Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana tidak dalam masa ikatan dinas negeri maupun swasta serta pada saat ujian sekolah. Apabila Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana yang terikat dengan ikatan tersebut dan berhalangan berangkat dikarenakan ikatan tersebut maka dianggap Jamaah Umrah Promo dan Terencana membatalkan secara sepihak dan segala biaya tidak dapat dikembalikan.
14. Jika dalam keadaan force majeure seperti karena bencana alam, kerusuhan serta suasana mencekam baik di negara asal maupun di negara tujuan, maka seluruh biaya tambahan ditanggung oleh Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana.
 - 14.1. Dalam kondisi force majeure ini pihak PT AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel) tidak bertanggung jawab dalam hal pengembalian biaya yang sudah dikeluarkan, khususnya untuk pengurusan visa, tiket, akomodasi dan lain-lainnya.
 - 14.2. Apabila terdapat Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana yang sakit dan/atau meninggal dunia selama perjalanan umrah maka segala biaya yang timbul akibat kejadian tersebut ditanggung oleh Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana. Dan beberapa dari pihak asuransi yang ditunjuk oleh pihak PT AMANAH BERSAMA UMAT (Abu Tours & Travel) tetap akan memberikan bantuan pertolongan sebatas kemampuan (tidak mengikat secara hukum).
15. Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana sejak mulai berangkat dari bandara keberangkatan di Tanah Air menuju bandara di Arab Saudi (Jeddah dan Madinah) dilindungi dengan asuransi.
16. Syarat Ketentuan Umrah Promo dan Umrah Terencana berlaku untuk semua jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana tanpa terkecuali. Setiap Jamaah Umrah Promo dan Umrah Terencana yang sudah mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran secara sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun dinyatakan sudah mengerti dan menyetujui syarat dan ketentuan di atas.

20.....

Materai 6000

PT. AMANAH BERSAMA UMMAT
Izin Resmi Umrah PPIU D/199 2014

HEAD OFFICE :
Jl. Baji Gau No. 326 Makassar - Sulawesi Selatan
Telp: 0411 878654

PAKET UMRAH
PROMO
PERIODE JANUARI - FEBRUARI - MARET - APRIL 2018

HANYA 100 SEAT

~~RP. 25.000.000,-~~
CUKUP BAYAR
RP. 16.000.000,-

* S&K Berlaku
* Harga sewaktu-waktu dapat berubah
* Harga belum termasuk PPN 1%

SEAT TERBATAS

HARGA KHUSUS WILAYAH
MAKASSAR - MEDAN - PALEMBANG - BALIKPAPAN
SURABAYA - SEMARANG - SOLO - PEKANBARU
MALANG - SAMARINDA - YOGYAKARTA

SEMUA BISA UMRAH





PAYMENT

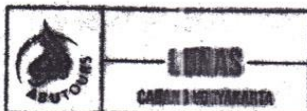
(BUKTI PEMBAYARAN)

KWITANSI

No.Bukti : HMZ201704EVN365.00003
Tgl.Bukti : 2017-04-12
No.Trans : ABU365.201704EVN00002

ABU TOURS & TRAVEL
SPECIAL EVENT ABUTOURS

Kode.Pos :
MAKASSAR - MAKASSAR (INDONESIA)
Telp : +62411-830300



RR RETNA PALUPI S., S.PD.
M201704EVN00293

Perum Permata Condongcatur C-7, Gempol
Kode.Pos :
SLEMAN - DI YOGYAKARTA (INDONESIA)
Handphone : 081327049169

Keterangan : PELUNASAN PAKET UMROH BULAN FEBRUARI 2018

Jenis Bayar : PELUNASAN
Metode Bayar : TRANSFER

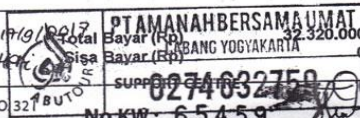
Kd.Paket	Nama Paket	KD.Bank	Pax	Bayar (Rp)	Harga Jual (Rp)
PRO18.01Q9HV G.YGK	PROMO UMRAH AMANAH 9 HARI JAN 2018 QUAD V GIFT (PEMBERANGKATAN YOGYAKARTA)	BRI.IDR 0343010011983 00	2	31.320.000	25.000.000

Discount (Rp) 9.000.000
Harga Bayar (Rp) 32.320.000

[Signature]

ABU TOURS & TRAVEL OFFICE:

Note: Terima Kasih atas pembayaran ini. Kami akan segera mengirimkan tiket dan keterangan program yang anda pesan sebelum melakukan transaksi.
TEL: 021 7531914 TEL: 0411 878654



No.KW: 65459



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Jalan Jl Sukonandi 8 Yogyakarta 55166
Telepon/Faksimile : (0274) 513492 Faksimile (0274) 516030
Website www.yogyakarta.kemenag.go.id

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

BUKTI TERIMA BERKAS PERMOHOHAN

No Registrasi	D1309181662	Kode Layanan	16
Desk	4		
Isi Permohonan	Ijin Penelitian/Observasi dalam Provinsi dari Fakultas Hukum UII an. Kent Sella Sasongko		
Nomor Surat Permohonan	307/Dek/70/SR/Div.URT/TU/H/IX/2018		
Tgl Surat Permohonan	03/09/2018		
Nama Pemohon	Kent Sella Sasongko		
Asal Pemohon	Karang Gumul Kahuman Polanharjo Klaten Jawa tengah		
Tgl Masuk Surat	13/09/2018	Jam	14.30
Estimasi Tgl Selesai	13/09/2018		
Status Layanan	Proses		
Kontak Person	085740656662		

Petugas Penerima

Keterangan :

- Untuk Pemohon

- Harap di bawa pada waktu pengambilan dokumen

Yunita Rosalina

Yogyakarta, 13 September 2018



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 12 September 2018

Kepada Yth:

Nomor : 074/9084/Kesbangpol/2018
Perihal : Rekomendasi Penelitian

1. Kepala Kepolisian Daerah DIY
2. Kepala Kementerian Agama RI Kanwil DIY
3. Kepala Lembaga Ombudsman DIY
4. Bupati Sleman
- Up. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sleman

di TEMPAT

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
Nomor : 307/Dek/70/SR/Div.URT/TU/H/IX/2018
Tanggal : 3 September 2018
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal: **"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI JAMA'AH UMROH ATAS KEGAGALAN PEMBERANGKATAN IBADAH UMROH (STUDI KASUS ABU TOURS)"** kepada:

Nama : KENT SELLA SASONGKO
NIM : 14410156
No.HP/Identitas : 085740656662/3310174310960001
Prodi/Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
Lokasi Penelitian : Kepolisian Daerah DIY, Kementerian Agama RI Kanwil DIY, Lembaga Ombudsman DIY, Ibu Dra. Retno Palupi (Perumahan Condongcatur Karang Ploso Gempol, Depok, Sleman)

Waktu Penelitian : 17 September 2018 s.d 31 Oktober 2018
Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
3. Yang bersangkutan.



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA FAKULTAS HUKUM

Jl. Tamansiswa 158 PO BOX 1133 Yogyakarta 55151; Telp. (0274) 379178, Fax. (0274) 377043
e-mail: fh@uii.ac.id, Website: www.uii.ac.id

Nomor : 334/Dek/70/SR/Div. URT/TU/H/X/2018
Hal : Ijin Penelitian

3 Oktober 2018 M
23 Muharram 1440 H

Kepada
Yth. Ketua Lembaga Konsumen Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat, kami beritahukan bahwa sebelum mengakhiri kuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, setiap mahasiswa diwajibkan membuat karya ilmiah yang berjudul skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas mahasiswa kami:

Nama : Kent Sella Sasongko
No. Mahasiswa : 14410156
Program Studi : Hukum
Alamat : Jl. Tamansiswa MG II Gang Trusthajumena Yogyakarta
Telp Rumah/HP : 085740656662
Dosen Pembimbing : M. Syamsudin, Dr., S.H., M.H

Bermaksud untuk memohon keterangan/data-data pada Jawatan/Lembaga yang berada di wilayah yang Bapak/Ibu pimpin, untuk menyusun skripsinya dengan judul : "Perlindungan Hukum Bagi Jama'ah Umroh Atas Kegagalan Pemberangkatan Ibadah Umroh (Studi Kasus Abu Tours)".

Dalam penyusunan skripsi tersebut, mahasiswa kami akan mengadakan penelitian di: Lembaga Konsumen Yogyakarta.

Sehubungan dengan kelancaran dan legalitas penelitian tersebut disyaratkan adanya persetujuan/ijin dari instansi yang Bapak/Ibu pimpin, besar harapan kami Bapak/Ibu dapat memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut.

Perlu kami beritahukan pula, bahwa hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan, tidak disajikan kepada pihak luar.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,


Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.
NIP. 904100102
