

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL UMRAH TERHADAP
CALON JEMAAH PENGGUNA JASA TRAVEL
(Studi Pada PT Shafwa Indonesia Wisata)**



**WILDAN AHMAD FISABILILHAQ
04020180417**

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam rangka Penyelesaian Studi

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Menerapkan Bahwa Skripsi penelitian Dibawah ini :

Nama : Wildan Ahmad Fisabililhaq
Stambuk : 04020180417
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Dasar Penetapan SK Pembimbing : **SK Nomor 007/H.05/FH-UMI/II/2022**
Judul : **Tanggung Jawab Biro Travel Umroh Terhadap Calon Jemaah Pengguna Jasa Travel (PT. Al-Shafwa Indonesia Wisata)**

Telah diperiksa dan dapat disetujui untuk diajukan dalam ujian Skripsi.

Pembimbing I



Prof. Dr. H. La Ode Husen, S.H., M.H

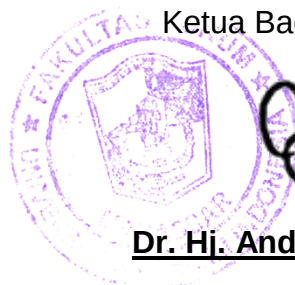
Pembimbing II



Nurhaedah, S.H., M.H

Menyetujui

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.Hum

PERSETUJUAN SKRIPSI

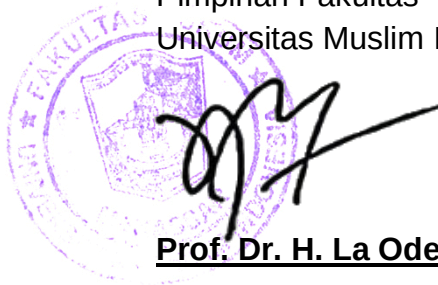
Di terangkan bahwa skripsi mahasiswa.

Nama Mahasiswa : Wildan Ahmad Fisabililhaq
Stambuk : 04020180417
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi/Penelitian : Tanggung Jawab Biro Travel Umroh Terhadap Calon Jemaah Pengguna Jasa Travel (PT. Al-Shafwa Indonesia Wisata)
Dasar Penetapan : SK Nomor 007/H.05/FH-UMI/I/2022

Memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian terakhir program studi.

Makassar, 14 Oktober 2022

Pimpinan Fakultas
Universitas Muslim Indonesia



Prof. Dr. H. La Oden Husen, SH., MH.

PENGESAHAN SKRIPSI

TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL UMROH TERHADAP CALON JEMAAH PENGGUNA JASA TRAVEL (PT. AL-SHAFWA INDONESIA WISATA)

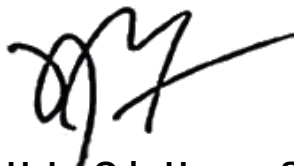
Disusun dan diajukan oleh:

**WILDAN AHMAD FISABILILHAQ
04020180417**

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
Pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia
Pada, Oktober 2022
dan dinyatakan diterima

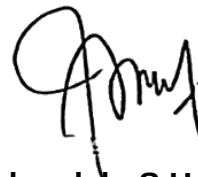
Panitia Ujian,

Ketua,



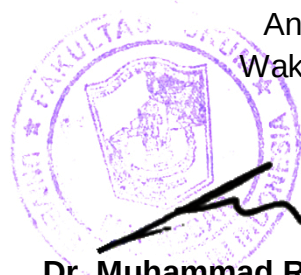
Prof. Dr. H. La Ode Husen, S.H., M.H

Anggota,



Nurhaedah, S.H., M.H

An. Dekan
Wakil Dekan I.



Dr. Muhammad Rinaldy Bima, SH., MH.

NIDN : 0913066901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Wildan Ahmad Fisabililhaq
NIM : 04020180417
Program Studi : Ilmu Hukum
Jurusan : Hukum Perdata
Judul Skripsi / Penelitian : **Tanggung Jawab Biro Travel Umroh Terhadap Calon Jemaah Pengguna Jasa Travel (PT. Al-Shafwa Indonesia Wisata)**
Dasar Penetapan Pembimbing : SK Nomor 007/H.05/FH-UMI/I/2022

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, Oktober 2022

Yang menyatakan,



Wildan Ahmad Fisabililhaq

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi tersebut dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Wildan Ahmad Fisabililhaq
NIM : 04020180417
Program Studi : Ilmu Hukum
Jurusan : Hukum Perdata
Judul Skripsi / Penelitian : **Tanggung Jawab Biro Travel Umroh Terhadap Calon Jemaah Pengguna Jasa Travel (PT. Al-Shafwa Indonesia Wisata)**
Dasar Penetapan Pembimbing : SK Nomor 007/H.05/FH-UMI/I/2022

Telah dipertahankan dihadapan Majelis Penguji pada tanggal Oktober 2022 dan dinyatakan telah lulus oleh tim penguji.

Disahkan oleh:

1. Prof. Dr. H. La Ode Husen, S.H., M.H
(Pembimbing I) (.....)
2. Nurhaedah, S.H., M.H
(Pembimbing II) (.....)
3. Dr. Muhammad Rinaldy Bima, SH., MH.
(Penguji I) (.....)
4. Muhammad Ya'rif Arifin, SH., MH
(Penguji II) (.....)



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, taufik dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul “Tanggung Jawab biro Travel Umroh Terhadap Calon Jemaah Pengguna Jasa Travel (Studi Pada PT Al Shafwah Indonesia Wiasata)” dapat dirampungkan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Tak lupa penulis kirimkan salawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan bagi seluruh umat manusia

Disadari bahwa skripsi ini kurang sempurna, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang ada pada penulis. Oleh karena itu, kritik, saran dan koreksi untuk perbaikan dan penyempurnaannya sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini, perkenankan Saya menyampaikan rasa terima kasih diiringi do'a kepada Allah SWT, kepada orang tua Saya Bapak Muh.Ilyas Hamid dan Mamah tercinta ibu Sri Bayu Ningsih. yang telah mendidik, membesarkan, menyayangi dan selalu mendukung saya.

Penyusunan skripsi ini bukanlah buah dari kerja keras penulis sendiri. Semangat serta bantuan dari berbagai pihak telah mengantarkan penulis hingga berada di titik ini. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Basri Modding, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia Makassar
2. Bapak Prof. Dr. H. Laode Husen S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Andi Risma, S.H.,M.Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Universitas Muslim Indonesia; yang telah memberikan izin,

kesempatan dan fasilitas kepada penulis selama mengikuti Pendidikan Program Sarjana.

4. Bapak Prof. Dr. H. La ode Husen, S.H.,M.H. selaku pembimbing Ketua dan Ibu Nurhaedah, S.H.,M.H selaku pembimbing Anggota yang memberikan bimbingan, dengan penuh keseriusan, kecermatan, dan kebijakan dalam memberikan petunjuk-petunjuk perihal prinsip penulisan karya ilmiah kepada penulis.
5. Bapak Dr. Muhammad Rinaldy Bima. S.H., M.H. , dan Bapak Muh Ya'rif Arifin SH.,M.H. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Karyawan pada Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Makassar.
7. Kedua Saudara saya Nurul Muhlisa, Nur Faizah Ramadani yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
8. Keluarga besar penulis yang selalu menghibur dan terus memberikan semangat serta motivasi kepada penulis dalam segala hal.
9. Sahabat sekaligus penyemangat penulis Nila Dwi Aulia, Muhammad Nofly Ananta, Muh Fadel Agata, Muhammad Hamdi Bactiar, Rijal Iksan
10. Sahabat seperjuangan saya DATARAN Alif Suryawan, Ainul Yaqin, Muhammad asrul, Fikriansyah
11. Teman-teman SMA 17, DATARAN ENTERTAINMENT dan KKPH yang tak henti-hentinya menyemangati penulis.
12. Pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah terlibat dan membantu sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik dan benar.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritik dan saran

yang sifatnya membangun demi kepenulisan yang lebih baik agar dapat bermanfaat bagi orang lain sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.

Akhirnya penulis mengharap semoga dengan hadirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan teknologi. Semoga Allah SWT, senantiasa memberkati dan merahmati segala aktivitas keseharian sebagai suatu ibadah disisi-Nya. Amin.

Makassar, September 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wildan', with a stylized, flowing script.

Wildan Ahmad Fisabililhaq

ABSTRAK

WILDAN AHMAD F. 04020180417: “Tanggung Jawab Biro Travel Umrah Terhadap Calon Jemaah Pengguna Jasa Travel (Studi Pada Pt Shafwa Indonesia Wisata)” Di bawah bimbingan dari La Ode Husen sebagai pembimbing ketua dan Nurhaedah sebagai pembimbing anggota.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana bentuk perjanjian sekaligus tanggung jawab hukum antara pihak travel sebagai pihak pertama dengan calon Jemaah sebagai pihak kedua.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu merupakan penelitian yang tergolong normatif, yakni penelitian yang lebih berorientasi pada kajian fenomena dimana semua yang diperoleh berdasarkan penelitian terhadap bahan hukum berupa perundang-undangan atau buku-buku dan dokumen yang ada hubungannya dengan topik penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan. Suatu perjanjian harus menyediakan kesepakatan tanpa ada paksaan, oleh satu pihak juga diinginkan oleh pihak lain, bukan karena paksaan, dan juga bukan karena penipuan dari satu pihak ke pihak lain (Pasal 1321 KUHPerdara). Proedur pelaksanaan perjanjian tidak dituangkan dalam bentuk tertulis, melainkan dituangkan dengan disepakatinya oleh para pihak antara PT. Al Shafwa Indonesia Wisata dan calon Jemaah umrah yang dituangkan dalam melalui pengisian formulir pendaftaran keikutsertaan keberangkatan ibadah umrah saja yang disepakati dengan penyiapan syarat yang diperlukan dan membayar biaya yang sudah disepakati. Perlindungan konsumen telah di atur pada UU 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen Indonesia.

Rekomendasi Penelitian, Dengan maraknya kejadian kasus penipuan berkedok biro travel umrah, serta kurangnya pengetahuan masyarakat atas hak dan kewajiban mereka dalam suatu perjanjian dengan pihak biro travel haji dan umrah, dengan sudahnya diterapkan aturan agar kiranya para pihak biro travel haji dan umrah dengan para calon Jemaah bisa bekerja sama dengan baik dan sudah sepatutnya semua pihak saling menghargai.

Kata Kunci: Biro Travel, Haji dan Umrah, Perjanjian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tanggung Jawab Hukum	7
1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum	7
2. Teori Tanggung jawab Hukum	8
B. Gambran Umum PT. Al Shafwa Indonesia Wisata	9
C. Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umrah Terhadap Calon Jemaah.....	10
D. Perjanjian Pihak Travel Terhadap calon Jemaah	14
1. Pengertian Perjanjian.....	14
2. Asas-Asas Dalam Perjanjian.....	18
3. Lahirnya Perjanjian	19
4. Berakhirnya Perjanjian.....	21
E. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	23
1. Pengertian Konsumen, Pelaku Usaha, Jasa, dan Perlindungan	23
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	29

3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen Di Indoneisa	29
4. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	33
5. Hak dan Kewajiban Konsumen	33
F. Ketentuan Penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Tipe Penelitian	42
B. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.....	42
C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	43
D. Analisis Bahan Hukum	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Bentuk Perjanjian Pemberangkatan Calon Jemaah Umrah Yang Dibuat Oleh Pihak Manajemen Pt Al Shafwa Indonesia Wisata.....	44
B. Tanggung Jawab Pihak Travel Dan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerima Jasa Apabila Terjadi Kerugian Atau Tidak Terpenuhinya Klausula-Klausula Dalam Penawaran Yang Diperjanjikan	55
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat Indonesia yang merupakan mayoritas muslim dan menjadi negara berpenduduk agama Islam terbesar di dunia, maka sebagai masyarakat muslim wajiblah melaksanakan rukun Islam, salah satunya adalah rukun Islam yang terakhir yaitu kewajiban melaksanakan ibadah haji dan umrah. Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu.¹

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, bahwa perjalanan haji dan umrah dapat dilakukan secara perseorangan dan rombongan melalui penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah yang dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari menteri agama.²

Dalam pelaksanaan pemberangkatan calon jama'ah umrah yang dilakukan oleh pihak biro penyelenggara ibadah umrah dengan calon jama'ah umrah digunakan suatu perjanjian. Perjanjian pada dasarnya adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang

¹ Abdurachman Rochimi, (2010) *Segala Hal Tentang Haji Dan Umrah*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, hlm. 9.

² Redaksi Sinar Grafika, (2008) *UU Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Cet.1, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 19.

tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dalam hal ini perjanjian tersebut mengikat antara biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah sebagai pihak pertama dengan calon jama'ah umrah sebagai pihak kedua.

Dengan adanya pasal 94 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah tersebut jelas bahwa penyelenggara perjalanan ibadah umrah (biro perjalanan) harus membuat perjanjian tertulis. Namun dalam prakteknya banyak biro perjalanan umrah di Indonesia yang tidak menerapkan peraturan tersebut yaitu salah satunya membuat perjanjian tertulis antara biro perjalanan ibadah umrah dengan calon jama'ah umrah. Sehingga apabila suatu saat hak dan kewajiban calon jama'ah umrah tidak dipenuhi oleh pihak biro perjalanan umrah tidak ada bukti autentik untuk menuntut dan tidak adanya batasan tanggung jawab dari pihak biro perjalanan ibadah umrah.³

Dengan demikian bentuk perjanjian pelaksanaan pemberangkatan antara pihak biro penyelenggara perjalanan umrah dengan calon jama'ah umrah sehingga dapat diketahui berbagai tanggung jawab dari pihak biro penyelenggara apabila terjadi ketidaksesuaian antara perjanjian dengan realisasinya.

³Nur Afrilia, *Analisis Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umroh Terhadap Jamaahnya (Studi pada PT. Makkah Wal Madinah Tour Cabang Medan)*, <https://media.neliti.com/media/publications/161887-none.pdf>, diakses pada tanggal 10 Juli 2020 pukul 105.14 Wita.

Terdapat salah satu contoh kasus yang berkaitan dengan kegiatan pelaksanaan biro perjalanan ibadah umrah di Indonesia:

Ratusan jemaah umroh abu tours travel yang tergabung di kantor cabang abu tours travel makassar-sulawesi selatan, melaporkan abu tours travel ke pihak polisi. Laporan ini berangkat dari adanya dugaan penipuan yang dilakukan abu tours travel terkait promo umroh yang dijanjikan kepada calon jemaah. Abu tours travel yang beroperasi sebagai travel agen diduga memiliki kegiatan tak lazim. Dalam artian janji kepada calon jemaah umroh sangat banyak yang belum di berangkatkan padahal sudah membayar. Kepolisian sudah menahan direktur utama abu tours travel.

Contoh kasus di atas adalah salah satu contoh masalah yang dapat terjadi dalam pelaksanaan perjalanan ibadah umrah yakni adanya berbagai manipulasi oleh para agen biro perjalanan umrah misalnya seperti tidak diperolehnya visa sesuai jadwal yang telah ditentukan berakibat tertundanya keberangkatan konsumen bahkan sampai mengganti rute perjalanan (itinerary) yang dari awal sudah diperjanjikan. Hotel ataupun jenis maskapai (airlines) yang tidak sesuai dengan perjanjian diawal dan hal-hal lainnya. Sehingga segala sesuatu yang telah dijanjikan oleh biro penyelenggara perjalanan umrah sebagai pelaku usaha dengan konsumennya tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya.

Dalam islam juga memberikan jalan yang sangat luas bagi manusia dalam mencari penghidupan di dunia, bumi yang dipusakakan oleh Allah Swt ini agar dikelola dengan sebaik-baiknya dan menuai hasilnya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dalam hal perdagangan Allah Swt telah memberikan keterangan dalam sebuah ayat *Wa ahlallallahul bai'a wa haraamar ribaa'*, dan Allah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba. Maka jelaslah bahwa perdagangan, perniagaan atau jual-beli sangat dianjurkan dan merupakan jalan yang diperintahkan oleh Allah. Namun perdagangan juga harus diperhatikan dalam mengimplementasikannya untuk menghindarkan manusia dari jalan yang bathil dalam pertukaran sesuatu yang menjadi milik di antara sesama manusia. Allah Swt berfirman:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالَكُم بَيْنَكُمۡ
بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا
اَنْفُسَكُمْۚ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Terjemahan :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.” (Q.S. An-Nisa’: 29).⁴

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Tanggung Jawab Biro Perjalanan terhadap Calon Jama’ah Umrah **“TANGGUNG JAWAB BIRO**

⁴Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci, Al-Quran, 1992)

TRAVEL UMRAH TERHADAP CALON JEMAAH PENGGUNA JASA TRAVEL (Studi Kasus PT Al Shafwa Indonesia Wisata)." Oleh karena itu penting untuk dilakukan penelitian terkait tanggung jawab hukum biro perjalanan terhadap calon jama'ah umrah yang gagal berangkat dan faktor yang menyebabkan calon jama'ah umrah gagal berangkat, yang bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab hukum biro perjalanan terhadap calon jama'ah umrah yang gagal berangkat dan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan calon jama'ah umrah gagal berangkat. Jenis penelitian ini adalah Penelitian Hukum Empiris dan menggunakan tiga macam metode pendekatan, yaitu pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), dan pendekatan sosiologis (*social approach*).⁵

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perjanjian pemberangkatan calon Jemaah umrah yang dibuat oleh pihak manajemen PT AL Shafwa Indonesia Wisata?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak Travel dan perlindungan hukum terhadap konsumen penerima jasa apabila terjadi kerugian atau tidak terpenuhinya klausula-klausula dalam penawaran yang diperjanjikan?

⁵Amirudin dan Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (2012) PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta hlm 167.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, ada beberapa tujuan yang melandasi penelitian ini antara lain yaitu :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana bentuk perjanjian antara pihak travel sebagai pihak pertama dengan calon Jemaah sebagai pihak kedua.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tanggung jawab pihak travel dan perlindungan hukum terhadap konsumen penerima jasa apabila terjadi kerugian atau tidak terpenuhinya klausula-klausula dalam penawaran yang diperjanjikan oleh pihak travel.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna untuk :

- a. Sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan hukum, khususnya dalam bidang hukum perdata dan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai perjanjian pihak travel terhadap calon jemaah.
- b. Bagi pembaca, agar para pembaca dapat memahami bagaimana keabsahan sebuah perjanjian , tanggung jawab pihak travel terhadap calon Jemaah dan perlindungan hukum terhadap konsumen penerima jasa apabila terjadi kerugian atau tidak terpenuhinya klausula-klausula dalam penawaran yang diperjanjikan oleh pihak travel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tanggung Jawab Hukum

1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁶ Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban⁷. Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban. Pendapat yang umum mengatakan bahwa hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain.⁸

Sebuah konsep yang berkaitan dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab (pertanggung jawaban) hukum. Bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

⁶ Andi Hamzah, (2005), Kamus Hukum, Jakarta:Ghalia Indonesia,.

⁷ Satjipto Rahardjo, (2000), Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung:, hlm

⁸ Ibid, hlm 57

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggung jawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Abdul Kadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:⁹

1. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.

⁹ Abdulkadir Muhammad, (2010), Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, hlm. 503.

2. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermiglend*).
3. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

B. Gambaran umum PT. Al shafwa indonesia wisata

1. Sejarah singkat berdirinya PT. Al shafwa Indonesia Wisata

PT. AlShafwa Indonesia Wisata merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat dan laut. AlShafwa merupakan perusahaan jasa parawisata yang meliputi Tours & Travel, penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, Hotel Reservation, dan lain-lain yang berlokasi di Jl. Minasa upa Raya Blok E4 no 21 Desa/Kelurahan Minasa Upa, Kec. Rappocini. Kota Makassar.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di Makassar merupakan dasar didirikannya PT. AlShafwa Indonesia Wisata karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umrah.

PT. AlShafwa Indonesia Wisata berdiri pada tanggal 16 mei 2014. PT. AlShafwa Indonesia Wisata ini didirikan oleh bapak Ir. H. Mukhlis Sulaiman. Dengan dukungan oleh tenaga yang propesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman. AlShafwa berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik.

Sesuai dengan kebutuhan jasa parawisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan. Karena melalui company profil tersebut mereka siap memberikan “pelayanan sepenuh hati”. Kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami dalam seluruh bidang jasa Umrah, pariwisata dalam luar negeri.

C. Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umrah Terhadap Calon Jemaahnya

Tanggung jawab hukum adalah kewajiban untuk menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku. Disini, ada norma atau peraturan hukum yang mengatur tentang tanggung jawab. Ketika, ada perbuatan yang melanggar norma hukum itu, maka pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggarnya. Dalam konteks ini, istilah pertanggungjawaban hukum lebih tepat digunakan, karena menunjukkan adanya perbuatan yang dapat dimintai tanggung jawab melalui prosedur hukum dengan mengajukan tuntutan pidana atau

gugatan perdata. Meskipun demikian, kedua istilah ini kadang-kadang digunakan secara bergantian, karena memiliki kesamaan makna.¹⁰

Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Wanprestasi (*Breach Of Warranty*) Tanggung jawab produsen berdasarkan wanprestasi juga merupakan bagian dari tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dengan demikian, suatu produk yang rusak dan mengakibatkan kerugian, maka konsumen melihat isi kontrak, baik tertulis maupun tidak tertulis. Keuntungan pada prinsip ini penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak (*strict obligation*), yaitu kewajiban yang didasarkan pada upaya yang telah dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya. Artinya walaupun produsen telah berupaya memenuhi kewajiban dan janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Namun adapula kelemahan dalam teori prinsip ini, adanya pembatasan waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, kemungkinan adanya bantahan (*disclaimer*), dan persyaratan hubungan kontrak.¹¹ Prinsip tanggung jawab ini terbagi menjadi dua, yaitu :

- a. Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tertulis (*express warranty*).

¹⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Kedua, cet 1, Jakarta: Balai Pustaka, 1991, hlm. 1006, dalam Wahyu Sasongko, Op. Cit., hlm. 97.

¹¹ Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 46, dalam Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenanda Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 83.

- b. Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tidak tertulis (*implied warranty*).

Pertanggung jawaban Biro perjalanan umrah sebagai pelaku usaha apabila terjadi kerugian pada jamaah, diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu:

- a. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP dt)

Pertanggungjawaban 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 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:

- 1) Kemungkinan kesalahan/kelainan yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan sehingga tidak terpenuhi kewajibannya;
- 2) Karena memaksa (*overmatcht*), *force majeure*, jadi diluar 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:

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 jamaah berhak 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:

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

Jamaah yang menggugat wanprestasi. Selain wanprestasi, pertanggungjawaban dalam hukum perdata juga dapat disebabkan karena adanya perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum terjadi jika memenuhi beberapa persyaratan :

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan (Pasal 1365 KUH Perdata);
2. Perbuatan melawan hukum tanp kesalahan/tanpa unsur kesengajaan maupun/kelalain (Pasal 1366 KUH Perdata);

3. Perbuatan melawan hukum kelalaian (Pasal 1367 KUH Perdata).

Jika dihubungkan dengan prinsip tanggung jawab dalam hukum, maka tanggung jawab dalam hal adanya wanprestasi dan perbuatan melawan hukum termasuk kedalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan.

- b. Menurut Pasal 41 ayat 7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Dalam hal dikenakan sanksi pembekuan atau pencabutan, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) wajib mengembalikan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah (BPIU) kepada Jemaah.

D. Perjanjian Pihak Travel Terhadap Calon Jemaah

1. Pengertian Perjanjian

Manusia merupakan makhluk sosial yang artinya manusia membutuhkan manusia lain dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu manusia selalu membangun suatu hubungan interaksi dengan manusia lain dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan dari hubungan tersebut adalah untuk mencapai tujuan atau keinginan masing-masing pihak. Keinginan pihak-pihak tersebut dituang dalam suatu perjanjian.

Para ahli memakai istilah berbeda-beda dalam mengartikan perjanjian.

Munir Fuady mengatakan bahwa “istilah perjanjian merupakan kesepadanan dari istilah *overeenkomst* dalam bahasa Belanda atau *agreement* dalam bahasa Inggris”. *Overeenkomst* dalam bahasa Belanda atau *agreement* dalam bahasa Inggris mempunyai arti yang sama yaitu “persetujuan atau permufakatan”.

Achman Ichsan memakai istilah *verbinten* untuk perjanjian, sedangkan Utrecht memakai istilah *overeenkomst*.

Perikatan dan perjanjian menunjuk pada dua hal yang berbeda. Perikatan merupakan suatu istilah atau pernyataan yang bersifat abstrak, yang menunjuk pada hubungan hukum dalam lapangan harta kekayaan antara dua orang atau lebih orang atau pihak, dimana hubungan hukum tersebut melahirkan kewajiban kepada salah satu pihak yang terlibat dalam hubungan hukum tersebut.

Buku III KUHP perdata tidak mencantumkan pengertian perikatan, maka untuk mengetahui pengertian perikatan harus dirumuskan sedemikian rupa dalam ilmu pengetahuan hukum. Berdasarkan Pasal 1233 KUHP perdata menyatakan bahwa “tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang”. Perikatan adalah “hubungan hukum antara dua pihak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu (kreditur) berhak atas prestasi dan pihak yang lain (debitur) berkewajiban memenuhi prestasi itu”.

Sehingga dapat dikatakan bahwa di dalam suatu perikatan terdapat hak di satu pihak dan kewajiban di pihak lain berupa suatu prestasi yang harus dipenuhi.

Perikatan melahirkan hak dan kewajiban dalam lapangan hukum harta kekayaan. Dengan demikian berarti perjanjian juga akan melahirkan hak dan kewajiban dalam lapangan harta kekayaan bagi pihak-pihak yang membuat perjanjian.

Menurut kamus hukum yang dimaksud perikatan, perjanjian, dan persetujuan adalah sebagai berikut :

Perikatan adalah "suatu kesepakatan atau persetujuan untuk memberikan, berbuat, atau tidak berbuat sesuatu". Perjanjian adalah "suatu persetujuan tertulis atau lisan yang dibuat dua pihak atau lebih di mana masing-masing pihak berjanji akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu sebagai kesepakatan bersama". Persetujuan adalah "pemufakatan atau perjanjian antara satu orang atau lebih mengikat dirinya pada satu orang atau lebih yang menimbulkan hak dan kewajiban antara pihak-pihak dalam perjanjian".

Pengertian perjanjian diatur di dalam Pasal 1313 KUHP perdata. Pasal 1313 KUHP perdata merumuskan "suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".

Definisi perjanjian yang dirumuskan di dalam Pasal 1313 KUHP perdata tersebut dirasa kurang lengkap. Salim memberikan

pendapatnya mengenai ketidakjelasan definisi perjanjian dalam Pasal 1313 KUHP perdata yaitu sebagai berikut :

Definisi perjanjian dalam Pasal 1313 ini adalah tidak jelas, karena setiap perbuatan dapat disebut perjanjian, tidak tampak asas konsensualisme, dan bersifat dualisme. Tidak jelasnya definisi ini disebabkan dalam rumusan tersebut hanya disebutkan perbuatan saja. Maka yang bukan perbuatan hukum pun disebut dengan perjanjian. Untuk memperjelas pengertian itu maka harus dicari dalam doktrin. Jadi menurut doktrin (teori lama) yang disebut perjanjian adalah “perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum” (Salim, 2015: 25).

Beberapa ahli hukum juga mencoba merumuskan definisi perjanjian yang lebih lengkap, antara lain :

Menurut teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne yang diartikan dengan perjanjian adalah “suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum”.

Menurut Salim pengertian perjanjian adalah : “Perjanjian merupakan hubungan hukum antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain dalam bidang harta kekayaan, di mana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya”.

Menurut Subekti perjanjian adalah “suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain, atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal”.

Handri Raharjo juga memberikan penyempurnaan terhadap definisi perjanjian yaitu sebagai berikut : “Suatu hubungan hukum dibidang harta kekayaan yang didasari kata sepakat antara subjek hukum yang satu dengan yang lain, dan di antara subjek hukum tersebut saling mengikatkan dirinya sehingga subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati para pihak tersebut serta menimbulkan akibat hukum”.

2. Asas-Asas Dalam Perjanjian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) asas adalah “dasar, tujuan, alasan, sesuatu yang menjadi pokok pendapat”. Menurut kamus hukum asas adalah “suatu pemikiran yang dirumuskan secara luas dan mendasari adanya sesuatu norma hukum”.

Chainur Arrasjid mengatakan bahwa asas adalah “suatu alam pikiran atau cita-cita ideal yang melatarbelakangi pembentukan norma hukum yang konkret dan bersifat umum atau abstrak”.

P. Scholten dalam buku Sudikno Mertokusumo berpendapat bahwa asas adalah “kecendrungan-kecendrungan yang diisyaratkan oleh pandangan kesusilaan kita pada hukum, merupakan sifat-sifat

umum dengan segala keterbatasannya sebagai pembawaan yang umum itu, tetapi yang tidak boleh tidak harus ada”.

Syarat-syarat sahnya perjanjian

Syarat-syarat yang wajib untuk terlaksananya perjanjian agar menjadi sah dan mengikat kedua belah pihak yang sebagaimana telah di atur dalam peraturan pada pasal 1320 KUHPerdata, yang terbagi menjadi empat:¹²

- a. Mereka sepakat atas terjalannya keterikatan
- b. Berkemampuan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal.

3. Lahirnya perjanjian

Di dalam KUHP perdata tidak disebutkan secara jelas tentang momentum terjadinya atau lahirnya suatu perjanjian. Dalam Pasal 1320 KUHP perdata hanya disebutkan cukup dengan adanya konsensus atau kesepakatan para pihak.

Terdapat teori-teori yang membahas mengenai lahirnya suatu perjanjian yang akan diuraikan di bawah ini.

Mariam Darus Badruzaman menguraikan beberapa teori dalam proses terbentuknya atau momentum terjadinya perjanjian antara para pihak, yaitu :

¹²Subekti, (2005) *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, hlm. 17

1) Teori Penawaran Dan Penerimaan (*Offer And Acceptance*)

Menurut teori ini, teori dasar dari adanya kesepakatan kehendak adalah teori “penawaran dan penerimaan”. Pada prinsipnya suatu kesepakatan kehendak baru terjadi setelah adanya penawaran (*offer*) dari salah satu pihak dan diikuti dengan penerimaan lamaran (*acceptance*) oleh pihak lain dalam kontrak tersebut. Teori ini diakui secara umum di setiap sistem hukum. Pengembangan dari teori ini banyak dilakukan di negara-negara yang menganut sistem hukum *common law*.

2) Teori Kehendak (*Wilstheorie*) Teori ini mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan menuliskan surat dan lain sebagainya;

3) Teori Pengiriman (*Verzendtheori*) Menurut teori ini kesepakatan terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima tawaran. Menurut teori ini kesepakatan terjadi apabila pihak yang menerima penawaran mengirimkan telegram. Teori ini sangat teoritis karena menganggap terjadinya suatu kesepakatan itu secara otomatis.

4) Teori Pengetahuan (*Vernemingstheorie*) Teori ini mengatakan pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya diterima.

- 5) Teori Kepercayaan (*Vertrouwenstheorie*) Menurut teori ini kesepakatan itu terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.

4. Berakhirnya Perjanjian

Berakhirnya perjanjian merupakan selesai atau hapusnya sebuah perjanjian yang dibuat antara dua pihak yaitu pihak kreditur dan debitur tentang sesuatu hal. Pihak kreditur adalah pihak yang berhak atas suatu prestasi, sedangkan debitur adalah pihak yang berkewajiban untuk memenuhi prestasi.

Dalam Pasal 1381 KUHP perdata disebutkan secara berturut-turut peristiwa-peristiwa yang mengakibatkan hapusnya perjanjian. Berdasarkan Pasal 1381 KUHP perdata perjanjian berakhir karena 10 (sepuluh) peristiwa yaitu : 1) Karena pembayaran; 2) Karena penawaran pembayaran tunai diikuti dengan penyimpanan atau penitipan; 3) Karena pembaharuan utang (novasi); 4) Karena perjumpaan utang atau kompensasi; 5) Karena percampuran utang (konfisisio); 6) Karena pembebasan utang; 7) Karena musnahnya barang yang terutang; 8) Karena kebatalan dan pembatalan perjanjian; 9) Karena berlakunya suatu syarat batal; 10) Karena lewat waktu; Penjelasan mengenai berakhirnya suatu perjanjian dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Pembayaran

Berakhirnya suatu perjanjian karena pembayaran diatur dalam Pasal 1382 sampai Pasal 1403 KUHP perdata. Pembayaran

yang dimaksud dalam Pasal 1381 KUHP perdata adalah lebih luas daripada sekedar pengertian pembayaran dalam kehidupan sehari-hari. Pembayaran dalam kehidupan sehari-hari hanya sekedar membayar sejumlah uang, sedangkan penyerahan suatu barang selain uang tidak disebut sebagai pembayaran. Tetapi, berakhirnya perjanjian dengan pembayaran dapat dikatakan sebagai pemenuhan segala suatu prestasi.

Isi perjanjian bisa dalam hal memberikan sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu. Oleh karena itu, pembayaran dalam Pasal 1381 KUHP perdata harus diartikan meliputi semua wujud “pemenuhan” atau “pelunasan” perikatan. Pembayaran yang dimaksud undang-undang adalah “pelaksanaan atau pemenuhan tiap perjanjian secara sukarela, artinya tidak dengan paksaan atau eksekusi”.

2) Penawaran

Pembayaran tunai diikuti dengan penyimpanan atau penitipan (*consignatie*) Cara ini adalah suatu cara hapusnya perjanjian ketika debitur hendak membayar utangnya tetapi pembayaran ini ditolak oleh kreditur, maka debitur dapat menitipkan pembayaran melalui kepaniteraan pengadilan negeri setempat.

3) Pembaharuan utang (novasi)

Pembaruan utang dikenal dengan istilah novasi yang diatur dalam Pasal 1413 KUHP perdata sampai dengan Pasal 1424 KUHP perdata. Vollmar mengartikan novasi adalah “suatu

perjanjian karena di mana sebuah perjanjian yang akan dihapuskan seketika itu juga timbul perjanjian baru”. Perjanjian yang sudah ada antara debitur dengan kreditur dengan mana perikatannya dihapuskan maka kemudian dibuat suatu perikatan yang baru.

E. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen, Pelaku Usaha, Jasa, dan Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Konsumen

stilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (InggrisAmerika), atau *consument* atau *konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* itu adalah “lawan dari produsen yakni setiap orang yang menggunakan barang”. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.¹³

Kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai “pemakai atau konsumen”.

Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan dari produsen, yakni “pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya”.¹⁴

¹³Az.Nasution, (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, Hal. 21

¹⁴Zulham, (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenadamedia Group, Hal. 15

Dalam kamus hukum konsumen diartikan “sebagai pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain”.¹⁵

Black’s Law Dictionary mendefinisikan konsumen sebagai berikut : “*a person who buys goods or service for personal, family, or household use, with no intention or resale; a natural person who use products for personal rather than business purpose*”. Berdasarkan definisi tersebut konsumen diartikan “sebagai seseorang (pribadi) yang membeli barang atau jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau untuk penggunaan dalam rumah tangga; pribadi kodrati atau orang alami yang menggunakan suatu produk untuk kepentingan pribadi bukan untuk tujuan bisnis”.

Inosentius Samsul menyatakan konsumen adalah “pengguna atau pemakai akhir suatu produk baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain seperti pemberian, hadiah, dan sebagainya”.

Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda yaitu “semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.

Anderson dan Krumpt menyatakan kesulitan untuk merumuskan definisi konsumen, namun menurut mereka para ahli

¹⁵Charlie Rudayat, (2012) *Kamus Hukum (Rangkuman Istilah-Istilah dan Pengertian Hukum)*, Jakarta: Pustaka Mahardika, Hal. 274

hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah “pemakai terakhir dari benda dan atau jasa (*uiteindelijke gebruiker van goede ren en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*)”.¹⁶

Konsumen secara harafiah diartikan sebagai “seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; atau “seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang atau menggunakan jasa”.¹⁷

Dari pengertian ini terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual atau diproduksi lagi).¹⁸

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) dalam Pasal 1 angka (2) menyebutkan pengertian konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk

¹⁶ Zulham, (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016, Hal. 15-17

¹⁷ Erman Rajagukguk, dkk, (2000), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju, hal. 82

¹⁸ Erman Rajagukguk, (2000), dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju, hal. 48

diperdagangkan". Jadi pengertian konsumen yang dimaksud disini adalah "konsumen tingkat akhir atau pemakai terakhir dari barang atau jasa".¹⁹

Dari pengertian konsumen dalam UUPK tersebut, dapat diuraikan unsur-unsur yang terkandung di dalamnya, yaitu :

1) Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang sebagai pemakai barang dan jasa. Hal ini menimbulkan keraguan tentang orang secara individual atau termasuk juga badan hukum. Pengertian yang sering dipakai adalah orang secara individu dan termasuk badan hukum.

2) Pemakai

Pemakai tidak dibatasi pada pembeli, dan barang atau jasa yang dipakai tidak harus hasil jual beli. Konsumen tidak harus memberikan prestasi berupa uang untuk mendapatkan barang dan atau jasa tersebut. Konsumen tidak hanya pembeli tetapi semua orang baik perseorangan atau badan usaha yang mengkonsumsi barang dan atau jasa. Jadi yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen yaitu berupa peralihan barang dan atau jasa, termasuk juga peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

3) Barang dan jasa

Barang adalah "setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan yang

¹⁹ Zulham, (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenadamedia Group, Hal. 16

dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Jasa adalah “setiap bentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan”.

4) Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat tersebut harus tersedia dalam masyarakat atau pasaran. Dalam perkembangannya, hal ini bukan lagi sebagai syarat yang mutlak. Transaksi sudah bisa dilakukan sebelum barang tersedia, misalnya pengembangan jasa perumahan.

5) Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup

Dalam UUPK pengertian konsumen adalah konsumen akhir. Jadi, ruang lingkup penggunaan barang dan atau jasa terbatas untuk tujuan konsumsi saja, bukan untuk dikomersialkan lagi walaupun dalam pelaksanaannya batasan yang ada sulit untuk ditentukan.²⁰

Pada intinya pengertian dari konsumen adalah “setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan hidupnya maupun untuk berbagai kepentingan tanpa memperdagangkannya kembali”.

Kata “konsumen” di biro perjalanan umrah merujuk pada peserta tour umrah atau jemaah umrah, dengan terminologi

²⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, (2001), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, hal. 9249

tersebut maka biro perjalanan umrah berkewajiban untuk membela dan melindungi jemaah umrah sebagai konsumen yang telah melakukan transaksi di biro perjalanan umrah tersebut.

b. Pengertian Pelaku Usaha

Berdasarkan *Product Liability Directive* sebagai pedoman bagi negara MEE (Masyarakat Ekonomi Eropa) dalam menyusun ketentuan mengenai hukum perlindungan konsumen menjelaskan pengertian pelaku usaha atau produsen adalah “pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari satu suku cadang, dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau satu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen”.²¹

c. Pengertian Jasa

Pengertian jasa (*service*) adalah “setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan”. Produk jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik.²²

Menurut Pasal 1 ayat (5) UUPK jasa adalah “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan oleh masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

²¹ Ahmadi Miru, (2011), *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, hal. 22

²² Oka A. Yoeti, (1999), *Psikologi Pelayanan Wisata*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal. 10752

Jasa pada dasarnya adalah “seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembelinya”.²³

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hal tersebut, dalam melakukan transaksi ataupun hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen baik dalam transaksi jual beli barang dan atau jasa maka seharusnya terhadap pelaku usaha tersebut harus ditanamkan prinsip iktikad baik.²⁴

3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia

Untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang yang hanya mengutamakan kepentingan serta keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah.²⁵

²³ Siahaan N. H. T, (2005) *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Pantai Rei, hal. 69

²⁴ Wiwin Azmi Harahap, (2008), *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pemakai Jasa Biro Perjalanan Pada PT. Winaya Travel Setelah Berlakunya UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Medan: Fakultas Hukum, hal. 60

²⁵ Azwir Agus, (2013), *Arbitrase Konsumen Gambaran Dalam Perubahan Hukum Perlindungan Konsumen*, Medan : USU Press, hal. 87

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen ataupun pelaku usaha bisa dilakukan dengan penuh optimisme.

Peraturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang disahkan oleh pemerintah pada tanggal 20 April 1999.

Selain UUPK, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lainnya yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum bagi perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- d. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar.

- e. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- f. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- g. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 Tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Jakarta dan Kota Medan.
- h. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 480/MPP/Kep/6/2002 Tanggal 13 Juni 2002 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302/MPP/Kep/2001 Tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- i. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 418/MPP/Kep/4/2002 Tanggal 30 April 2002

Tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen.

- j. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 302/MPP/Kep/10/2001 Tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.²⁶

UUPK memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa kesemua undang-undang yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus oleh undang-undang. Oleh karena itu, haruslah dipelajari juga peraturan perundang-undangan tentang konsumen atau perlindungan konsumen dalam kaidah-kaidah hukum peraturan perundang-undangan yang umum. Kaidah hukum dalam peraturan perundangundangan yang umum tersebut dapat mengatur serta melindungi hubungan dan juga masalah konsumen dengan penyedia barang atau jasa. Peraturan perundang-undangan umum yang berlaku memuat juga berbagai kaidah menyangkut hubungan dan masalah konsumen. Sekalipun peraturan perundangundangan itu tidak khusus diterbitkan untuk konsumen atau perlindungan konsumen, setidaknya ia juga merupakan sumber dari hukum perlindungan konsumen.²⁷

²⁶ Happy Susanto, (2008), *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Trans Media Pustaka, hal. 20-21

²⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hal. 47-49

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang khusus memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen dan juga agar pelaku usaha selalu melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha. Dengan adanya UUPK beserta perangkat hukum lainnya maka konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan konsumen dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

4. Tujuan Perlindungan Konsumen

Diharapkan undang-undang perlindungan konsumen dapat melindungi kepentingan konsumen secara intergratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat, sehingga tujuan dari undang-undang perlindungan konsumen yaitu terciptanya perekonomian yang sehat dapat tercapai.

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengetahuan akan hak-hak konsumen menjadi sangat penting bagi konsumen itu sendiri, hal ini merupakan kunci utama dalam mencegah hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha, oleh karena itu konsumen harus bisa memahami dan mengerti akan hak-hak mereka.

Roem Topatimasang menjelaskan hak-hak konsumen sebagai berikut :

a) Kebutuhan pokok

Hak untuk memperoleh barang dan jasa yang dibutuhkan untuk mempertahankan kehidupan: pangan cukup, sandang, perumahan, pelayanan kesehatan, pendidikan dan sanitasi.

b) Keamanan

Hak untuk dilindungi dari pemasaran barang-barang atau pelayanan jasa yang berbahaya terhadap kesehatan dan kehidupan.

c) Informasi

Hak untuk dilindungi dari merek atau iklan-iklan yang menipu dan mengelabui. Hak untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk keperluan memilih dan membeli.

d) Pilihan

Hak untuk memilih barang dan jasa pada tingkat harga dan jaminan mutu yang setara.

e) Perwakilan

Hak untuk menyuarakan kepentingan sebagai konsumen dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah.

f) Ganti rugi

Hak untuk mendapatkan ganti rugi terhadap barang-barang yang jelek dan tidak bermutu atau ganti rugi terhadap jasa yang tidak sesuai atau mengecewakan.

g) Pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjadi seorang konsumen yang baik.

h) Lingkungan sehat

Hak untuk hidup dan bekerja pada lingkungan yang tidak tercemar dan tidak berbahaya yang memungkinkan satu kehidupan lebih manusiawi.²⁸

Hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK meliputi :

- 1) Hak untuk kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas suatu barang dan atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

²⁸ Roem Topatimasang, (1990), *Menggeser Neraca Kekuatan: Panduan Latihan Pendidikan Konsumen Untuk Pemula*, Jakarta: YLKI, hal. 11

- 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.²⁹

F. Ketentuan penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 Tentang penyelenggaraan Ibadah Haji

Ketentuan-ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji secara keseluruhan lebih banyak mengatur mengenai pelaksanaan ibadah haji. Undang-undang ini tidak khusus mengatur penyelenggaraan ibadah umrah, hanya sebagian pasal saja yang mengatur mengenai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dalam undang-undang ini diatur dalam Bab XIII tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dari Pasal 43 sampai dengan Pasal 46.

Ketentuan-ketentuan mengenai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji akan diuraikan sebagai berikut :

²⁹ Pasal 4, Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- a. Pelaksanaan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah
- Perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dilakukan oleh pemerintah dan atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri.³⁰

Berdasarkan ketentuan di atas, maka dapat diartikan bahwa yang dimaksud dengan pemerintah dalam hal ini adalah kementerian agama yang pada umumnya melayani pemberangkatan jemaah haji diseluruh Indonesia yang disebut dengan haji reguler, sedangkan pihak swasta adalah biro perjalanan wisata yang tugasnya melayani pemberangkatan jemaah haji khusus (haji plus) dan pemberangkatan jemaah umrah. Biro perjalanan wisata tersebut harus berbentuk Perseroan Terbatas di bawah koordinasi Kementerian Agama. Masyarakat atau konsumen dapat memilih sendiri biro perjalanan yang diselenggarakan oleh swasta berdasarkan pilihan dan keyakinannya untuk menunaikan ibadah umrah.

- b. Persyaratan Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Pasal 44 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menetapkan “biro perjalanan wisata yang dapat ditetapkan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah biro perjalanan wisata yang telah memenuhi

³⁰ Pasal 43, Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, LN No. 60 Tahun 2008, TLN No. 4845

persyaratan”. Persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :

- 1) Terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah;
- 2) Memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah; dan
- 3) Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah.³¹

Penjelasan dari Pasal 44 huruf (a) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan biro perjalanan wisata yang sah adalah “biro perjalanan yang telah terdaftar pada lembaga atau instansi yang lingkup dan tugasnya di bidang pariwisata”.

Persyaratan yang harus dipenuhi bagi para pebisnis yang mau bergerak dalam bidang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) untuk mendapatkan izin operasional diberikan oleh Menteri Agama. Sejumlah persyaratan dimaksud sebagai berikut :

- 1) Surat permohonan perusahaan ditandatangani Direktur Utama ditujukan kepada Menteri Agama;
- 2) Fotokopi akte notaris pendirian perusahaan dan/atau perubahannya (melakukan kegiatan penyelenggaraan perjalanan ibadah dan atau keagamaan);
- 3) Fotokopi akte keterangan terdaftar sebagai badan hukum dari Kementerian Hukum dan HAM;

³¹ Pasal 44 huruf (a), (b), (c), Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, LN No. 60 Tahun 2008, TLN No. 4845

- 4) Fotokopi izin usaha biro perjalanan wisata dari Dinas Parawisata setempat dan telah beroperasi sekurangnya 2 (dua) tahun;
- 5) Fotokopi Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) dari pemerintah daerah setempat yang masih berlaku;
- 6) Fotokopi Surat Keterangan Terdaftar sebagai wajib pajak dari Kantor Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan;
- 7) Surat Rekomendasi asli dari Kanwil Kemenag Provinsi setempat dan dilampiri Berita Acara peninjauan lapangan;
- 8) Surat Rekomendasi asli dari instansi Pemerintah Daerah provinsi dan atau kabupaten/kota setempat yang membidangi pariwisata yang masih berlaku;
- 9) Fotokopi laporan keuangan yang telah diaudit publik yang terdaftar di Kementerian keuangan;
- 10) Susunan dan struktur pengurus perusahaan (ditandatangani oleh Direktur Utama dan stempel perusahaan);
- 11) Fotokopi KTP dan Biodata pemegang Saham dan Anggota Direksi;
- 12) Fotokopi NPWP Perusahaan dan Pimpinan Perusahaan.
- 13) Jaminan dalam bentuk Bank Garansi sebesar 100.000.000 (seratus juta rupiah) dari Bank Syariah dan atau Bank Umum Nasional yang masa berlakunya 3 (tiga) tahun dan disertai surat kuasa mencairkan yang ditujukan kepada Dirjen PHU. Setelah

terpenuhinya persyaratan tersebut, permohonan dapat diproses, dan pada akhirnya izin dapat dikeluarkan.³²

- c. Kewajiban Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)
- Sebelum melakukan penyelenggaraan ibadah umrah menurut Pasal 45 ayat (1) huruf (c) calon jemaah wajib melakukan perjanjian tertulis terlebih dahulu dengan pihak biro perjalanan umrah (PPIU) yang dipilihnya. Perjanjian antara calon jemaah dengan biro perjalanan umrah (PPIU) berisi hak dan kewajiban para pihak yang harus terpenuhi. Perjanjian tersebut akan menjadi dasar hukum bagi para pihak dalam melaksanakan perjalanan ibadah umrah. Perjanjian juga mengikat kedua belah pihak sehingga harus lengkap berisi hak dan kewajiban para pihak dan ketentuan-ketentuan lainnya mengenai penyelenggaraan ibadah umrah.

Selain kewajiban membuat suatu perjanjian tertulis, biro perjalanan umrah dalam melaksanakan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah memiliki kewajiban-kewajiban lainnya yang harus dilaksanakan sebagaimana yang diamanatkan pada Pasal 45 ayat (1). Kewajiban-kewajiban biro perjalanan umrah yang harus dilaksanakan yaitu :

- 1) Menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan;

³² Andi Salman Maggalatung, *Perlindungan Hukum Terhadap Jemaah Umrah Indonesia*, (Jurnal Cita Hukum: Vol. 5 No. 1 Juni, 2017, P-ISSN: 2356-1440. E-ISSN: 2502- 230X), hal. 177

- 2) Memberangkatkan dan memulangkan jemaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Memberikan pelayanan kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jemaah; dan
- 4) Melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia.³³

Ketentuan lebih lanjut mengenai Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang telah disebutkan di atas akan diatur lebih lanjut di dalam Peraturan Menteri.³⁴

³³ Nur Afrila, *Analisis Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umroh Terhadap Jamaahnya (Studi Pada Pt. Makkah Wal Madinah Tour Cabang Medan)*, (Medan: Fakultas Hukum USU, 2016), hal. 3

³⁴ Pasal 45 ayat (2), Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, LN No. 60 Tahun 2008, TLN No. 4845

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang tergolong normatif, yakni penelitian yang lebih berorientasi pada kajian fenomena dimana semua yang diperoleh berdasarkan penelitian terhadap bahan hukum berupa perundang-undangan atau buku-buku dan dokumen yang dimana penelitian dengan prosedur hukum normatif ini, untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan yang dipandang dari sisi normatifnya yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

B. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Penelitian ini mencari bahan hukum dalam bentuk fakta-fakta. Fakta-fakta diperoleh dengan mengumpulkan bahan hukum yang diperoleh dari dua sumber yaitu:

1. Bahan hukum Primer

Bahan hukum yang diperoleh dari bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan buku-buku berupa informasi yang berkaitan dengan permasalahan.

2. Bahan Hukum Skunder

Bahan hukum yang diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan pustaka yang berupa peraturan perundang-undangan, literatur-literatur, hasil karya dari kalangan hukum yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

C. Teknik Pengumpulan bahan Hukum

Untuk memperoleh bahan hukum yang obyektif penulis mengumpulkan bahan hukum penelitian dengan cara metode penelitian studi pustaka. Metode ini dilakukan untuk pengumpulan bahan hukum dan informasi yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Informasi dan bahan hukum diperoleh dari perturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, jurnal, dan sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik. Studi pustaka dilakukan dengan cara membaca, menelaah, mencatat, membuat ulasan bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah perkawinan beda agama yang sedang diteliti.

D. Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum mempunyai kedudukan yang sangat penting, dilihat dari tujuan penelitian. Mengenai analisis bahan hukum, peneliti menggunakan metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual yang mensistemasi permasalahan dengan penguraian permasalahan, membahas, menelaah dan menjabarkan berbagai peraturan perundang-undangan, buku dan jurnal yang bersangkutan paut dengan pokok permasalahan yang sedang diteliti serta sumber-sumber yang dipandang relevan terhadap permasalahan yang dapat ditarik dengan simpulan, semuanya akan dituangkan kedalam penelitian ini

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk perjanjian pemberangkatan calon jemaah umrah yang dibuat oleh pihak manajemen PT Al shafwa indonesia wisata

1. Perjanjian

Proedur pelaksanaan perjanjian tidak dituangkan dalam bentuk tertulis, melainkan dituangkan dengan disepakatinya oleh para pihak antara PT. Al Shafwa Indonesia Wisata dan calon Jemaah umrah yang dituangkan dalam melauai pengisian formulir pendaftaran keikutsertaan keberangkatan ibadah umrah saja yang disepakati dengan penyiapan syarat yang diperlukan dan membayar biaya yang sudah disepakati.

Defenisi dari perjanjian telah diterangkan dalam pasal 1313 yang berbunyi: "Perjanjian merupakan suatu tindakan yang dimana satu pihak atau lebih mengikat dirinya kepada satu orang atau lebih". Berikut merupakan bentuk-bentuk suatu perjanjian yang dapat dikategorikan antara lain:

a. Adanya Kaidah Unsur Hukum

Di dalam kaidah perjanjian dapat diperoleh dua macam yakni tertulis maupun tidak tertulis, Hukum kaidah tertulis merupakan suatu kaidah yang didalamnya terdapat peraturan perundang-undangan, sedangkan hukum kaidah yag tidak tertulis merupakan suatu kaidah yang didalamnya kaidah-kaidah yang tumbuh, hidup,

timbul didalam bermasyarakat seperti melalui perdagangan misalnya jual belie mas, jual beli tanah dan sebagainya.

b. Subjek Hukum

Subjek Hukum memiliki istilah yaitu *Retchpersoon*. *Retchpersoon* dapat diartikan juga sebagai bentuk hak dan kewajiban. Didalam hal dapat juga menjadi subjek didalam suatu kontrak yaitu dibitur maupun kreditur. Kreditur merupakan seseorang yang berpiutang sedangkan debitur dapat disebutkan juga orang yang memiliki utang.

c. Adanya Prestasi

Prestasi merupakan apa yang telah menjadi hak kreditur dana pa yang juga menjadi kewajiban debitur. Suatu prestasi berdasarkan Pasal 1234 KUHP perdata terdiri dari memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.³⁵

2. Pelaksanaan, bentuk perjanjian pemberangkatan PT. Al sahfwa indonesia wisata dengan para costumer

Ketentuan yang telah ditentukan oleh Penyelenggara Haji Khusus tidak melanggar asas kebebasan berkontrak karena calon jamaah tetap diberikan kebebasan dan hak untuk memilih setuju atau tidak menolak syarat-syarat perjanjian yang ditentukan oleh Pihak Biro Haji itu sendiri, ini berarti bahwa dalam membuat kesepakatan untuk

³⁵Segara, Andika. (2020). "Perindungan Hukum Bagi Jemaah haji dan umrah dalam perjanjian perjalanan ibadah melalui PT. Zafa Mulia Mandiri (Studi pada cabang ketifa zafa tour PT. zafa mulia mandiri)". Diss. UIN RADEN FATAH PALEMBANG, hlm. 22-24

mencapai suatu perjanjian, kedua belah pihak harus terlibat, atau pihak yang tidak terlibat dalam pembuatan suatu perjanjian harus menyediakan kesepakatan tanpa ada paksaan sehingga para pihak harus bulat dalam arti apa yang diinginkan, oleh satu pihak juga diinginkan oleh pihak lain, tidak ada unsur kesalahan, bukan karena paksaan, dan juga bukan karena penipuan dari satu pihak ke pihak lain secara timbal balik. Dalam hal ini kesepakatan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku dan tidak melanggar hukum dan moralitas (Pasal 1321 KUHPerdata).³⁶

Persyaratan didalam pelaksanaan pemberangkatan yang dibuat oleh PT. Alsahfwa Indonesia Wisata telah di tuangkan dalam standar operasional perusahaan aran juga biasa dikenal dengan istilah SOP.

a. SOP Pendaftaran

Pendaftar bisa dikategorikan ke dalam dua kategori yaitu; pendaftar langsung dan pendaftar tidak langsung.

1. Pendaftaran Langsung

- a) CS harus melayani semua calon costumer dengan ramah
- b) Pada saat ada yang ingin mendaftar, CS menawarkan paket-paket yang sudah ada dan memberikn penjelasan sesuai kebutuhan calon costumer.

³⁶Nugroho, Rifqi Dwiakta, and Kami Hartono. (2021) "TINJAUAN YURIDIS PERJANJIAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS (Studi di PT Cahaya Kabah di Kabupaten Bogor)." *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum*.

- c) CS meminta kepada calon costumer berkas-berkas yang dibutuhkan seperti fotocopy ktp, fotocopy kk, fotocopy akta kelahiran, pas foto warna, paspor asli, buku vaksin asli (untuk jamaah umroh) calon costumer.
- d) Semua berkas yang diterima harus dibuatkan tanda terima berkas.
- e) Apabila ada berkas yang belum lengkap, CS memberikan tenggang waktu kepada pendaftar untuk melengkapi berkasnya paling lambat tiga minggu sebelum tanggal keberangkatan.
- f) Selanjutnya, CS membantu calon costumer mengisi formulir pendaftaran.
- g) CS menjelaskan system pembayaran kepada pendaftar.
- h) CS membuat invoice minimal sebesar seperdua dari harga yang telah ditentukan sebagai setoran awal dan menjelaskan bahwa pelunasan 1 bulan atau paling lambat 14 hari sebelum tanggal keberangkatan.
- i) setiap calon costumer harus diinput ke system pendaftaran

2. Pendaftar tidak langsung

- a) CS meminta nama-nama lengkap calon costumer beserta dengan berkas-berkas yang di butuhkan kepada pusat informasi baik yang datang secara langsung maupun via media sosial seperti whatsapp.
- b) Selanjutnya, CS membuat/mencetak tanda bukti terima berkas.

- c) Apabila ada berkas yang belum lengkap, CS memberikan tenggang waktu kepada pendaftar untuk melengkapi berkasnya paling lambat tiga minggu sebelum tanggal keberangkatan.
- d) Selanjutnya, CS membantu calon customer mengisi formulir pendaftaran.
- e) CS menjelaskan system pembayaran kepada pendaftar.
- f) CS membuat invoice minimal sebesar seperdua dari harga yang telah ditentukan sebagai setoran awal dan menjelaskan bahwa pelunasan 1 bulan atau paling lambat 14 hari sebelum tanggal keberangkatan.
- g) setiap calon customer harus diinput ke system pendaftaran.³⁷

Dapat dilihat diatas merupakan standar operasinal perusahaan atau biasa kita kenal sebagai dengan istilah SOP, yang telah disetujui oleh Direktur Utama PT. Al Shafwa Indonesia Wisata yaitu Bpk. Ir. Mukhlis.

Dapat diketahui dari susunan standar operasional perusahaan (SOP) PT. Al Shafwa Indonesia Wisata dalam tahap pendaftaran dapat melalui du acara yaitu pendaftaran langsung dan pendaftaran tidak langsung, yang dimana pendaftaran langsung dapat dilakukan langsung di kantor PT. Al Shafwa Indonesia Wisata yang beralamat Jl. Talasalapang, Btn Minasa Upa Blok E4 No. 21 Kecamatan, Rappocini, Kota Makassar, dan pendaftaran tidak langsung atau didalam istilah yang kita kenal dengan daring yaitu melalui via applikasi Whatsapp.

³⁷ Dokumen Arsipan, PT. AlShafwa Indonesia Wisata.

Bentuk perjanjian antara PT. Al Shafwa dengan para calon jemaahnya dalam hal ini dapat terlihat pada standar operasional perusahaan telah menyediakan formulir pendaftaran umrah yang isinya di buat dan siapkan dengan baik oleh PT. Al Shafwa.

Pada saat costumer ingin mendaftarkan dirinya sebagai calon Jemaah haji atau umrah maka harus menyiapkan beberapa berkas pribadi yang bertujuan untuk melengkapi berkas demi kelancaran dalam proses administrasi, berkas-berkas yang dibutuhkan sepeerti fotocopy ktp, fotocopy kk, fotocopy akta kelahiran, pas foto warna, paspor asli, buku vaksin asli (untuk jamaah umroh) calon costumer.

Dalam pengumpulan berkas harus disertakan dengan surat keterangan bahwa berkas telah diterima oleh pihak PT. Al Shafwa Indonesia Wisata, agar bila terjadi kelalaian di antara pihak PT. Al Shafwa dengan calon costumer dapat menunjukkan surat keterangan telah menerima berkas yang telah di buat.

Dan apabila para calon costumer belum melengkapi berkas yang diminta oleh PT. Al Shafwa maka pihak PT. Al Shafwa akan memberikan waktu paling lama tiga minggu sebelum tanggal keberangkatan. Dan para calon Jemaah akan mengisi formulir pendaftaran, setelah itu para calon Jemaah diminta untuk membayar sebesar seperdua dari harga yang telah ditentukan, dan pelunasan 1 bulan atau paling lambat 14 hari sebelum pemberangkatan.

Dengan begitu maka PT. Al Shafwa Indonesia Wisata dan calon Jemaah umroh sudah terjalin kerja sama untuk melakukan ibadah umroh sesuai dengan waktu yang ditgentukan.

b. SOP Pemberangkatan

1. Penerimaan

- a) Pihak Al Shafwa harus membooking hotel minimal 20 hari sebelum hari keberangkatan.
- b) Dua hari sebelum hari keberangkatan, pihak Al Shafwa mengumpulkan koper costumer dan membawa kebandara.
- c) Satu hari sebelum keberangkatan, pihak Al Shafwa mengkonfirmasi pihak hotel dan menyerahkan room list ke resepsionis hotel.
- d) Pada saat hari keberangkatan, petugas Al Shafwa berada dihotel minimal 1 jam sebelum costumer datang, selanjutnya berkoordinasi dengan pihak hotel tentang pembagian kunci kamar, dan tempat mengumpulkan koper costumer.
- e) Setiap costumer yang datang di arahkan untuk check in dengan mengisi form check in yang sudah disiapkan oleh pihak hotel dan Al Shafwa.
- f) Sebelum masuk ke kamar masing-masing petugas Al Shafwa mengkonfirmasi dan memberika kunci kamar ke masing-masing costumer dan menginfokan acara selanjutnya serta posko petugas Shafwa, begitu juga tempat manasik dan waktu manasik kepada costumer.

- g) Petugas Al Shafwa harus mengkonfirmasi kepada costumer tentang peraturan hotel khususny peraturan jumlah orang yang bisa bermalam dan batas pengantar.
- h) Apa bila ada keluarga costumer yang ingin bermalam, petugas Al Shafwa mengarahkan langsung ke reseptionis hotel.
- i) Petugas Al Shafwa harus memastikan semua costumer masuk ke kamar sesuai dengan room list yang ada.
- j) Petugas Al Shafwa membantu pengantarn koper costumer hingga kedepan pintu kamar costumer dan memastikan bagasi costumer sudah lengkap.
- k) Sebelum cek out di hotel transit, petugas atau tim Al Shafwa berkewajiban menginfokan kepada costumer ditempat yang telah ditentukan.

2. Pemeriksaan kesehatan

- a) Petugas Al Shafwa mengkonfirmasi kepada setiap costumer soal kesehatan ($\pm$) satu bulan sebelum keberangkatan.
- b) Petugas Al Shafwa emberi informasi tentang keperluan obat-obatan yan harus dibawa oleh costumer selama berada di tempat wisata.
- c) Petugas Al Shafwa berkoordinasi dengan pihak terkait di tempat wisata.

- d) Setelah pemeriksaan kesehatan kepada costumer, petugas kesehatan berkewajiban melaporkan secara lisan maupun tulisan kondisi kesehatan calon costumer yang akan berangkat kepada pimpinan atau tour leader.

3. Pelepasan costumer dari hotel ke bandara bagi costumer yang transit

- a) Sebelum costumer meninggalkan hotel transit di Makassar (bagi costumer yang membutuhkan transit/ costumer yang dari daerah), costumer di kumpulkan di lobby hotel untuk memastikan kembali jumlah dan kelengkapan costumer dengan menggunakan form check list yang telah disiapkan.
- b) Setelah itu, Petugas menyampaikan informasi perjalanan kepada costumer terkait pengenalan kepada tour leader/ pembimbing, dokumen perjalanan, gambaran umum tentang perjalanan (iteinerary), sambutan pelepasan dan di tutup dengan doa oleh petugas tour leader/pembimbing.
- c) Costumer di antar di bandara dengan menggunakan jasa transportasi yang telah disiapkan oleh hotel transit atau pihak Al Shafwa.
- d) Pada saat tiba di terminal keberangkatan, costumer diminta berkumpul di satu tempat dan tidak di perkanankan untuk meninggalkan tempat sampai ada petunjuk dari petugas.
- e) Petugas tour leader/pembimbing mendampingi costumer memasuki pintu keberangkatan menuju ruang tunggu.

4. Penyerahan pasport dan boarding pass

- a) Setelah menerima boarding pass dari petugas counter penerbangan, pihak Al Shafwa melakukan cek ulang untuk memastikan jumlah passport dan boarding pass sudah sesuai dan memastikan passport dan boarding pass tidak tertukar.
- b) Selanjutnya, passport dan boarding pass diserahkan ke masing-masing costumer, dan pengambilan passport dan boarding pass tidak boleh di wakili oleh costumer yang lain
- c) Setelah semua passport terbagi, petugas memberikan penjelasan tentang pentingnya menjaga dokumen tersebut, dan memberikan arahan terkait dokumen perjalanan yang diberikan.
- d) Setelah menyampaikan kepada tour leader/ pembimbing bahwa semua dokumen telah terbagi dan costumer sudah bisa menuju ke ruang tunggu.

5. Penimbangan bagasi dan penyerahan label bagasi ke tour leader

- a) Pihak Al Shafwa melakukan penimbangan barang di counter penerbangan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- b) Sebelum ditimbang pihak Al Shafwa harus memastikan bahwa semua koper telah diberikan label nama bagasi Al Shafwa yang sesuai dan tidak tertukar, dan semua koper

yang sudah terpasang label wisata group yang disediakan oleh pihak maskapai.

- c) Selanjutnya petugas Al Shafwa menghitung jumlah koper untuk memastikan jumlah koper sesuai dengan jumlah costumer. Apabila jumlah koper lebih banyak dari costumer maka pihak Al Shafwa harus mencatat costumer yang membawa koper lebih dari satu dan menginformasikan kepada costumer tersebut.
- d) Selanjutnya menginformasikan jumlah koper kepada petugas counter dan menyiapkan form label bagasi.
- e) Selanjutnya pada saat melakukan penimbangan harus memastikan bahwa semua koper di timbang berdasarkan nama masing-masing costumer sehingga semua lebel bagasi berdasarkan nama costumer atau sesuai dengan pihak maskapai penerbangan.
- f) Setiap label bagasi ditempelkan ke koper bagasi costumer.
- g) Apabila ada wheelchair harus diberikan kode WHCR pada label bagasinya.
- h) Bagi costumer yang membawa koper lebih dari satu harus dicatat jumlah dan ciri-ciri koper.
- i) Bagi costumer yang over bagasi akan dikenakan biaya kelebihan bagasi sesuai aturan maskapai.

- j) Setelah penimbangan selesai jumlah label bagasi yang diserahkan di konfirmasi ulang kepetugas konter untuk memastikan jumlah label bagasi dan koper sesuai.
- k) Label bagasi diserahkan ke tour leader/ pembimbing.³⁸

Berdasarkan dari pemaparan diatas berupa SOP dari PT. Al Shafwa Indonesia Wisata dapat diketahui pihak biro travel telah bekerja sama dengan pihak hotel dan beberapa maskapai penerbangan untuk menunjang penginapan dan transportasi.

B. Tanggung jawab pihak travel dan perlindungan hukum terhadap konsumen penerima jasa apabila terjadi kerugian atau tidak terpenuhinya klausula-klausula dalam penawaran yang diperjanjikan

1. Tanggung jawab hukum

Berdasarkan dari kamus besar Bahasa Indonesia atau biasa di singkat dengan istilah KBBI, Tanggung jawab merupakan suatu kewajiban menanggung segala sesuatunya bila mana terjadi apa-apa boleh di tuntutan, di persalahkan, dan di perkarakan. Di dalam kamus hukum juga terdapat, tanggung jawab ialah suatu keharusan yang dimana bagi seseorang untuk melakukan apa yang telah diwajibkan kepadanya.³⁹ Konsep yang berkaitan dengan dengan tanggung jawab hukum yaitu konsep hak dan kewajiban. Hak menganut konsep yang

³⁸ Dokumen Arsipan, PT. AlShafwa Indonesia Wisata.

³⁹ Andi Hamzah, (2005), Kamus Hukum, Ghalia Indonesia,.

dimana konsep menekankan kepada defenisi hak yang berkaitan dengan erat dengan defenisi kewajiban. Ada pendapat umum yang mengemukakan bahwa hak pada seseorang senntiasa berkesinambungan dengan kewajiban pada orang lain.⁴⁰

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terdapat pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen Indonesia, yaitu ketentuan pada pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada pasal 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-perundangan yang berlaku.
- c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dlam tenggang waktu waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d) Pembarian ganti rugi sebagaimana diamsud pad ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana

⁴⁰ Satjipto Rahardjo, (2000), Ilmu Hukum, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal 55-57

berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- e) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Prinsip dasar tanggung jawab atas dasar kesalahan menyiratkan bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena dia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya, prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diperlukan lagi, tetapi produser dari tergugat bertanggung jawab secara langsung tanggung jawab sebagai risiko bisnis.

Ada beberapa paket keberangkatan yang ditawarkan melalui brosur oleh pihak PT. Al Shafwa antara lain:

- a) Paket Silver dengan harga Rp. 31.000.000
- b) Paket Gold dengan harga Rp. 34.000.000
- c) Paket Ramadhan dengan harga Rp. 45.500.000

Di dalam brosur tersebut tertulis juga harga sudah termasuk tiket pesawat Makassar – Madinah/Jeddah PP, Akomodasi selama di Madinah, Mekkah, dan Jeddah., Transportasi bus full AC, Ziarah ke Madinah, Mekkah, dan Jeddah, Makanan 3x sehari makanan Indonesia, Air Zam-Zam 3 liter, Perlengkapan Umrah (Travel Bag, KAIN Ihram, Mukenah, dan Buku panduan Umrah), beserta bimbingan manasik umrah sebelum berangkat.

Di dalam brosur juga disebutkan berbagai hal yang diluar biaya tanggungan pihak PT. Al Shafwa antara lain: Biaya vaksin meningitis, Biaya pembuatan passport, Biaya kelebihan bagasi, Tour di luar program, Visa progresif bagi Jemaah yang berulang lebih dari sekali dalam setahun, dan biaya Penggunaan Telp/Fax, laundry, kursi roda, dan tips mutawwif.

Yang membedakan di antara paket tersebut adalah tempat hotel menginap bagi paket silver yyang menawarkan harga Rp. 31.000.000 itu, ketika di Mekkah akan menginap di Rayyana Hotel dengan fasilitas bintang 4 dan ketika di Madinah akan mennap di Hotel GrandPlaza Al-Madinah dengan fasilitas bintang 4.

Kemudian dengan paket Gold yang memiliki harga di atas paket Silver yaitu Rp. 34.000.000 itu ketika di Mekkah akan menginap di hotel Dar Al Eiman Royal Hotel yang memiliki fasilitas 5 bintang dan ketiga di Madinah akan menginap di Grand Plaza Al-Maqam yang memiliki fasilitas bintang 4.

Dan paket terakhir yaitu paket Ramadhan dengan harga Rp. 45.500.000 itu ketika tiba di mekkah akan menginap di hotel nawazi setaraf dan ketiga di Madinah akan menginap di hotel nada zowar. Dan dari tiga paket yang sudh penulis sebutkan itu semuanya menggunakan maskapan lion air dari Makassar.

Menurut hukum perdata dasar pertanggung jawaban dapat dibagi menjadi dua yaitu, resiko dan kesalahan. Dengan emikian dapat

dikenal sebagai pertanggung jawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan mempertanggung jawabkan tanpa sedikit kesalahan yang biasa dikenal (*liability without fault*) yang dikenal sebagai tanggung jawab resiko atau tanggung jawab yang mutlak (*strict liability*).⁴¹

Tanggung jawab hukum merupakan kewajiban bagi pelaku usaha biro travel haji dan umrah untuk mengelola semua akibat yang terjadi dalam melakukan suatu kegiatan hukum. Tanggung jawab merupakan konsep dari hukum guna menekan pada defenisi hak dan kewajiban yang wajib dipenuhi bagi pelaku usaha guna dapat berhubungan dengan orang lain.⁴²

Ikatan yang terjadi antara pihak pertama yaitu pelaku usaha dan pihak kedua yaitu para calon jemaah memunculkan suatu hubungan hukum yang mengakibatkan timbulnya hak dan kewajiban yang menjadi pondasi munculnya suatu tanggung jawab yang dimana dapat dituangkan dalam suatu perjanjian. Pada dasarnya pihak pertama atau pelaku usaha bisa dimintai pertanggung jawaban apabila mengakibatkan timbulnya suatu kerugian kepada pihak kedua yaitu para calon Jemaah dikarenakan tidak terlaksananya kewajiban hukum.

2. Upaya penyelesaian atas wanprestasi

Jika terjadi wanprestasi (tidak menjalankan sesuai perjanjian atau kesepakatan) antara PT. Al SHafwa Indonesia Wisata dengan

⁴¹ Hans Kelsen, (2006), Teori Umum tentang Hukum dan Negara, PT. Raja Grafindo Persada Bandung: hlm, 49

⁴² Satjipto Rahardjo, (2000), Ilmu Hukum, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 57

Jemaah umrah maka pihak PT. Al Shafwa Indonesia Wisata akan mengembalikan uang kepada Jemaah haji dan umrah yang akan berangkat, an akan diselesaikan dengan cara musyawah, mufakat, dan kekeluargaan.

Defenesi dari wanprestasi adalah siatu kejadian dimana seseorang atau kelompok tidak memenuhi kewajibannya baik di sengaja maupun tidak di sengaja yang didasari pada suatu ikatan perjanjian hukum yang telah ddisepakati bersama. Pertanggung jawaban dari segi hukum perdata bertujuan guna memperoleh atau memberikan ganti rugi kepada pihak yang merasa dirugikan dan dapat dibuktikan di persidangan.

Didasari oleh ketentuan pasal 1243 kitab undang-undang hukum perdata (KUHPerdata), mengganti kerugian dikarenakan tidak terpenuhinya suatu perjanjian yang telah disepakati bersama, baru diharuskan jika debitor setelah dinyatqkan llai memenuhi perikatannya, hanya dapat diberikan atau dikerjakan dalam waktu yang telah dilewatkannya maka ada beberapa keadaan yang mendefenisikan bahwa pihak biro travel sengaja atau tidak sengaja lalai dalam memennuhi prestasi, yaitu:

- a. Pihak biro travel tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- b. Pihak biro travel memenuhi prestasi, tetapi kurang atau keliru.
- c. Pihak biro travel memenhi prestasi, tetapi tidak tepat wakt atau terlambat.

Setiap Jemaah mempunyai berhak untuk menuntut ganti rugi terhadap biro travel haji dan umrah yang menyebabkan terjadinya kerugian akibat kesalahan atau kelalaian. Ketentuan mengenai undang-undang yang berlaku.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan maka penulis dapat menerapkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Proedur pelaksanaan perjanjian tidak dituangkan dalam bentuk tetulis, melainkan dituangkan dengan disepakatinya oleh para pihak antara PT. Al Shafwa Indonesia Wisata dan calon Jemaah umrah. Bentuk perjanjian antara PT. Al Shafwa dengan para calon jemaahnya dalam hal ini dapat terlihat pada standar operasional perusahaan telah menyediakan formulir pendaftaran umrah yang isinya di buat dan siapkan dengan baik oleh PT. Al Shafwa. Dengan beitu maka PT. Al Shafwa Indonesia Wisata dan calon Jemaah umroh sudah terjalin kerja sama untuk melakukan ibadah umroh sesuai dengan waktu yang ditgentukan.
2. Tanggung jawab hukum merupakan kewajiban bagi pelaku usaha biro travel haji dan umrah untuk mengelola semua akibat yang terjadi dlam melakukan suatu kegiatan hukum, didasari oleh ketentuan pasal 1243 kitab undang-undang hukum perdata (KUHPerdata), mengganti kerugian dikarenakan tidak terpenuhinya suatu perjanjian yang telah disepakati bersama.

B. Saran

1. Kepada pihak penyelenggara Ibadah Haji Khusus, hendaknya memperbaiki ketentuan-ketentuan yang ada dalam formulir pendaftaran Haji Khusus yang sesuai dengan keputusan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Ibadah Haji Nomor D/348 Tahun 2003 yang mewajibkan Biro Haji membuat suatu perjanjian dengan calon jamaah dengan menuliskan rincian hak serta kewajiban bagi para jamaah untuk menanggulangi terjadinya wanprestasi dari masing-masing pihak.
2. Pihak Jamaah harus lebih berhati-hati didalam pemilihan biro perjalanan ibadah haji dan umrah, jangan mudah tergiur dengan harga yang murah dari promo yang ditawarkan oleh pihak jasa travel sebagai calon jamaah diharapkan lebih kritis dalam pemilihan biro perjalanan haji dan umrah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Quran dan Hadist :

Al Quran dan Terjemahannya. 2005. Penerbit Departemen Agama Republik Indonesia

B. Buku :

Andi Hamzah, (2005), **Kamus Hukum**, Ghalia Indonesia

Andrian, Bagus Arief, (2011), **Manusia dan Tanggung Jawab**, Jakarta: Sinar Grafika.

Broto Susilo, Agus. (1998). **Aspek-Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum Indonesia**. Jakarta: YLKI/USAID.

Edmon, Makarim. (2000). **Kompilasi Hukum Telematik**. Jakarta: PT.Gravindo Persada.

Elly, Erawati & Herlien Budiono. (2010). **Penjelasan Hukum tentang Kebatalan Perjanjian**. Jakarta: Nasional Legal Reform Program.

Hamzah, Andi. (2005). **Kamus Hukum**, Ghalia Indonesia.

Hans Kalsen, (2006), **Teori Umum tentang Hukum dan Negara**, PT. Raja Grafindo Persada Bandung

Harahap, M.Yahya. (1986) **Segi-Segi Hukum Perjanjian**, Bandung: Alumni.

Harahap, Yahya. (1997) **Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa**, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Kalsen, Hans. (2006) **Teori Umum tentang Hukum dan Negara**, Bandung : PT. Raja Grafindo Persada.

Mariam Darus Badrul Zaman. (1981). **Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya**. Bandung: Alumni.

Miru, Ahmadi & Sutarman Yudo. (2010). **Hukum Perlindungan Konsumen**. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Muhammad, Abdul Kadir. (2004). **Hukum dan Penelitian Hukum**, Bandung: PT. Citra Aditya.

- Muhammad, Abdul Kadir. (2010) **Hukum Perusahaan Indonesia**, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Mustofa, Imam. (2019). **Fiqih Mu'amalah Kontemporer**. Depok: Rajagrafindo.
- Nasution, Az. (2001). **Hukum Perlindungan Konsumen Suatu pengantar**. Jakarta: Diadit Media.
- Nugroho, Susanti Adi. (2008). **Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya**. Jakarta: Prenada Media.
- Prof.Abdulkadir, Muhammad. (2010). **Hukum PerusahaanIndonesia. Bandung**: PT Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo, Satjipto. (2000) **Ilmu Hukum**, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Rochimi, Abdurachman, 2010, Segala Hal Tentang Haji Dan Umrah, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Rusli, Hardijan. (1996). **Hukum Perjanjian Indonesia dan Common law**, Jakarta: Sinar Harapan.
- Sadar, M & Moh. Taufik Makarau. (2012). **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**. Jakarta: Akademia.
- Salim, H.S. (2004) , **Hukum Kontrak Teori dan Tehnik Penyusunan Kontrak**, Jakarta: Sinar Grafika.
- Samsul, Inosentius. (2004) **Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapa Tanggung Jawab Mutlak**, Universitas Indonesia, Jakarta: Prenanda Media Group.
- Sasongko, Wahyu. (2007). **Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen**. Lampung: Universitas Lampung.
- Satjipto Rahardjo, (2000), Ilmu Hukum, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,
- Satjipto Rahardjo,(2000), Ilmu Hukum,Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,
- Shidarta. (2000). **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia** Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok, Janus. (2000). **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**. Bandung: Citra Aditiya Bakti.

- Simanjuntak, P.N.H. (1999) **Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia**, Jakarta: Djambatan.
- Soekanto, Soerjono. (1986) **Pengantar Penelitian Hukum**, Jakarta: UI Press.
- Subekti dan R. Tjitro Sudibio, (1992), **Kitab Undang-Undang Hukum Perdata** , Jakarta: Pradnya Paramita.
- Subekti, (2005) **Hukum Perjanjian**, Jakarta: Intermasa
- Subekti. (2002) **Hukum Perjanjian**, Jakarta: PT. Intermasa.
- Subekti. (2008) **Pokok-Pokok Hukum Perdata**, Jakarta: PT. Intermasa.
- Sutedi, Adrian. (2008). **Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen**. Bogor: Gahalia Indonesia.
- Zulham. (2013). **Hukum Perlindungan Konsumen**. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

C. Peraturan Perundang-undangan

- Indonesia. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845).
- Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345).
- Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 366, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845).
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

D. Jurnal

Ariani, Savira Rianda, dkk, 2012, **Tanggung Gugat Terhadap Biro Perjalanan Atas Pembatalan Pemberangkatan Haji Plusdan Umrah**, Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2012, Jember: Universitas Jember

Maggalatung, Andi Salma, 2017, **Perlindungan Hukum Terhadap Jemaah Umrah Indonesia**, Jurnal Cita Hukum: Vol 5 No. 1 Juni 2017,-P-ISSN:2356-1440. E-ISSN:2502-230X.

Nugroho, Rifqi Dwiakta, and Kami Hartono. (2021) "Tinjauan Yuridis Perjanjian Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (Studi di PT Cahaya Kabah di Kabupaten Bogor)." Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum

Segara, Andika. (2020). "Perlindungan Hukum Bagi Jemaah haji dan umrah dalam perjanjian perjalanan ibadah melalui PT. Zafa Mulia Mandiri (Studi pada cabang ketifa zafa tour PT. zafa mulia mandiri)". Diss. UIN Raden Fatah Palembang.

E. Arsipan

Dokumen Arsipan, PT. AlShafwa Indonesia Wisata.