

NASKAH PUBLIKASI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEGAGALAN KEBERANGKATAN
CALON JEMAAH UMRAH YANG DISELENGGARAKAN
OLEH PT. AMANA BERKAH MANDIRI**



Oleh:

SEPTI NURUL AL-FINA HUSDI

2000024339

**Skripsi ini Disusun untuk Melengkapi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2024

SI THESIS

**LEGAL PROTECTION AGAINST FAILED DEPARTURE OF PROSPECTIVE
UMRAH PILGRIMS OF PT. AMANAH BERKAH MANDIRI**



Written by:

SEPTI NURUL AL-FINA HUSDI

2000024339

**Submitted to the Faculty of Law of Universitas Ahmad Dahlan
as a Partial Fulfillment of Requirements to Obtain
the Degree of *Sarjana Hukum***

FACULTY OF LAW

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2024 Has been translated by Ahmad Dahlan Language Center 	On: 25/06/2024
--	------------------------------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum adalah ketentuan-ketentuan yang menjadi peraturan hidup suatu masyarakat yang bersifat kendalikan, mencegah, mengikat, memaksinyatakan atau dianggap sebagai peraturan yang mengikat bagi sebagian atau seluruh anggota masyarakat tertentu, dengan tujuan untuk mengadakan suatu tata yang dikehendaki oleh penguasa tersebut. Hukum merupakan serangkaian aturan yang berisi perintah ataupun larangan yang sifatnya memaksa demi terciptanya suatu kondisi yang aman, tertib, damai dan tentram, serta terdapat sanksi bagi siapapun yang melanggarnya (Elsa Nurahma Lubis, 2021: 774).

Setiap individu atau masyarakat diharapkan mampu senantiasa berperilaku baik dan dapat menghindari segala bentuk perbuatan yang buruk seperti berbohong, menipu dan perbuatan lainnya yang dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain. Kehadiran hukum diharapkan mampu memantau, mengawasi dan memberikan batasan terhadap segala tindakan masyarakat. Hukum haruslah berfungsi secara aktif dalam menciptakan perubahan dalam perkembangan kehidupan masyarakat, sehingga hukum tersebut dapat terus sejalan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keberadaan hukum tersebut, mampu memberikan perlindungan hukum terhadap setiap individu atau

masyarakat yang memerlukan hukum untuk mempertahankan segala hak-hak yang dimilikinya.

Perlindungan hukum adalah hak setiap warga negara dan dilain sisi bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karenanya negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya. Perlindungan hukum terhadap masyarakat pada prinsipnya bertumpu dan bersumber pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap harkat, dan martabat sebagai manusia (Putra et al., 2023: 15). Perlindungan hukum merupakan suatu upaya oleh pemerintah untuk melindungi masyarakatnya dengan aturan-aturan hukum atau peraturan perundang-undangan yang ada. Kenyataannya meskipun terdapat begitu banyak peraturan-peraturan hukum seperti Peraturan Perundang-undangan, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, bahkan Peraturan Daerah masih saja sering terjadi pelanggaran-pelanggaran dan kejahatan dalam kehidupan masyarakat khususnya pelanggaran terhadap hak konsumen.

Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No.8/1999), 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 diperdagangkan. Hukum perlindungan konsumen yang merupakan asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi para pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam

masyarakat itu tidak seimbang (Endipradja, 2016: 49). Konsumen bukan hanya mengenai orang perseorangan pemakai barang saja, akan tetapi seorang yang memakai atau menggunakan jasa dan/atau layanan umum disebut juga sebagai konsumen. Salah satu jasa atau layanan yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu umrah.

Umrah (bahasa Arab: *عمرة*) adalah salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Ibadah ini hampir mirip dengan ibadah haji, umrah dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Makkah, khususnya di Masjidil Haram. Istilah teknis syari'ah, umrah berarti melaksanakan *tawaf* di Ka'bah dan *sa'i* antara Shofa dan Marwah, setelah memakai ihram yang diambil dari miqat atau sering disebut pula dengan haji kecil (Noor, 2018 39). Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (UU No.8/2019), Ibadah umrah adalah berkunjung ke Baitullah di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan *tawaf*, *sai*, dan *tahalul*.

Bagi umat Islam menunaikan ibadah umrah merupakan hal yang wajib bagi yang mampu menunaikannya sama dengan ibadah haji, sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al- Baqarah:158, sebagai berikut:

إِنَّ الصَّفَاَ وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ

Terjemahan: “Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebagian dari syi’ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa’i antara keduanya, dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan

hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui” (QS. Al-Baqarah:158).

Tafsir al-mukhtashar/markaz tafsir Riyadh, di bawah pengawasan Syaikh Dr. Shalih bin Abdullah bin Humaid (imam Masjidil Haram), sesungguhnya dua bukit yang dikenal dengan nama Safa dan Marwah di dekat Ka'bah itu termasuk tanda-tanda syariat Islam yang nyata, maka barangsiapa yang pergi ke Baitullah untuk menunaikan ibadah haji atau umrah tidak ada dosa baginya untuk melaksanakan *sai* di antara kedua bukit tersebut. Pernyataan “tidak ada dosa” disini dimaksudkan untuk menentramkan hati sebagian orang Islam yang segan melaksanakan *sai* di sana karena menganggap itu adalah bagian dari ritual *jahiliah*. Allah SWT menjelaskan bahwa *sai* di antara Safa dan Marwah adalah bagian dari manasik haji. Barangsiapa melaksanakan ibadah-ibadah sunah secara sukarela dan ikhlas karena Allah, maka Allah akan berterima kasih kepadanya. Dia akan menerima ibadahnya dan akan memberinya balasan yang setimpal, dan dia maha mengetahui siapa yang berbuat baik dan berhak mendapatkan pahala (<https://tafsirweb.com/>, 2023).

Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduknya memeluk agama Islam, maka bukan hal yang baru lagi apabila calon jemaah umrah terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Lamanya antrian haji di Indonesia menjadi penyebab atau pemicu banyaknya calon jemaah yang beralih menggunakan jasa pelayanan ibadah umrah, sehingga pertumbuhan perusahaan atau agen *travel* umrah juga semakin pesat.

Perusahaan atau *travel* umrah saat ini, sudah sangat mudah ditemui dimanapun, bahkan agen *travel* tersebut hanya menggunakan rumah dan tidak lagi menggunakan kantor khusus untuk pelayanan *customer*. Sebagian dari perusahaan *travel* umrah merupakan perusahaan yang berizin dan terdaftar, dan sebagiannya lagi merupakan perusahaan *travel* yang nakal atau tidak amanah. Terdapat banyak kecurangan yang sering terjadi, seperti jemaah yang mau berangkat dan sudah menyalurkan dananya ke agen *travel* yang mau memberangkatkan mereka, akan tetapi agen *travel* melakukan kecurangan dengan tidak memberangkatkan jemaah umrah tersebut (Puspita, 2021: 46). Hal tersebut menimbulkan keterlambatan pemberangkatan jemaah yang menggunakan jasa biro perjalanan agen *travel* atau tidak diberangkatkan sama sekali oleh agen *travel*, oleh sebab itu jemaah haji dan umrah tersebut tentu saja tidak dilayani dengan baik bahkan dirugikan waktu dan *finansial* mereka.

Calon jemaah umrah merupakan konsumen yang sering dilanggar haknya oleh pelaku usaha. Kegagalan keberangkatan hingga penipuan terhadap calon jemaah umrah di Indonesia, membuktikan banyak terjadi pelanggaran terhadap hak-hak seorang Konsumen, akibat pelaku usaha gagal dalam memenuhi kewajibannya. Bentuk penipuan yang dilakukan bermacam-macam, tidak terlayani dengan baik, pembatalan pemberangkatan hingga penelantaran jemaah. Kasus yang sering dialami jemaah haji dan umrah adalah ditelantarkan di kota *transit* atau tidak disediakannya tiket pulang setelah melaksanakan ibadah di tanah suci, tidak dipenuhi janji-janji dari agen *travel* jasa perjalanan haji dan umrah, sehingga jemaah mengalami kekecewaan dan parahnya ada

yang ditelantarkan disana. Meningkatnya kasus penipuan terhadap jemaah haji dan umrah menjadi perhatian pemerintah, khususnya Departemen Kementrian Agama (Puspita, 2021: 47). Sehubungan dengan hal tersebut, baru ini terjadi penelantaran calon jemaah umrah Perseroan Terbatas (P.T.) Amana Berkah Mandiri di Bandara Yogyakarta International Airport (YIA) Kulon Progo.

Pembatalan atau kegagalan keberangkatan calon jemaah umrah di Bandara YIA Kulon Progo terjadi pada Jumat, 17 Maret 2023 lalu. Para calon jemaah terdiri dari warga daerah Rembang dan warga Magelang, Jawa Tengah. Calon jemaah umrah mendaftarkan diri melalui rekanan agen biro perjalanan Mabari *Travel & Tour* yang beralamat di Rembang (Jawa Tengah). Rekanan Biro tersebut bertugas sebagai penyalur atau perantara 38 jemaah tersebut kepada PT. Amana Berkah Mandiri yang beralamat di Yogyakarta. Diketahui penyalur tersebut merupakan warga yang berdomisili di Banguntapan, Kabupaten Bantul, Yogyakarta ditetapkan sebagai tersangka dalam penelantaran calon jemaah umrah di Bandara YIA. Sebelum ke Bandara YIA Kulon Progo Yogyakarta, para calon jemaah akan diberangkatkan melalui Bandara Juanda (Surabaya), akan tetapi maskapai di bandara tersebut melakukan penolakan terhadap para calon jemaah umrah dikarenakan tidak ada pembelian tiket dengan atas nama biro perjalanan tersebut. Para calon jemaah umrah selanjutnya dibawa ke Bandara Adisutjipto, tetapi karena tidak ada penerbangan Internasional pada bandara tersebut, maka para calon jemaah dilarikan ke Bandara YIA Kulon Progo (Dewantara, 2023: 1-2)

Para Pihak diketahui telah melakukan pembayaran secara lunas kepada agen biro perjalanan Mabari *Travel & Tour*. Pihak agen biro perjalanan telah memberikan kepada perantara biaya paket umrah sebesar Rp912.000.000 (*sembilan ratus dua belas juta*) untuk diserahkan kepada PT. Amana Berkah Mandiri, namun perantara baru menyerahkan biaya kepada PT. Amana Berkah Mandiri sebesar Rp659.000.000 (*enam ratus lima puluh sembilan juta*), sehingga masih terdapat kekurangan pembayaran sebesar Rp253.000.000 (*dua ratus lima puluh tiga juta*) yang belum dibayarkan oleh perantara selaku penyalur jemaah. Kekurangan pembayaran tersebut digelapkan oleh perantara yang digunakan untuk kepentingan pribadi, sehingga tiket domestik perjalanan Indonesia menuju Kuala Lumpur (Malaysia) tidak dapat dibayarkan yang mengakibatkan para calon jemaah umrah mengalami kegagalan keberangkatan dan terlantar di Bandara YIA Kulon Progo Yogyakarta (Dewantara, 2023:1-2).

Kasus tersebut bukanlah kasus kegagalan berangkat jemaah umrah pertama yang terjadi di Indonesia. Sudah banyak kasus serupa yang terjadi, yang mana kasusnya tidak hanya terkait dengan kegagalan atau pembatalan pemberangkatan jemaah saja, tetapi juga memuat unsur penipuan hingga penggelapan dana jemaah baik yang dilakukan oleh pihak perusahaan *travel* umrah maupun oleh perantara atau pihak ketiga.

Beberapa kasus yang terjadi dalam kurung waktu 1 tahun terakhir yaitu selama tahun 2023 – 2024, penelantaran terhadap 93 jemaah umrah asal Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat (NTB), yang ditelantarkan di Bandara Internasional Soekarno Hatta, Jakarta. Penelantaran tersebut dilakukan oleh

perusahaan *travel* PT. Mayyasah Wisata Mulya (Viqi, 2023). Kasus lain yaitu penelantaran jemaah umrah oleh PT. Naila Safaah Wisata Mandiri selaku agen penyelenggara yang menelantarkan para jemaah di Arab Saudi. Jumlah konsumen yang ditelantarkan hamper mencapai kurang lebih 500 orang jemaah (Priyasmoro, 2023) dan masih banyak kasus lainnya yang terjadi, dimana hal tersebut justru membuktikan bahwa kasus penelantaran jemaah umrah dan pelanggaran terhadap hak-hak yang dimiliki oleh konsumen pengguna jasa umrah oleh pelaku usaha sering dan selalu terjadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Perlindungan Hukum Terhadap Calon Jemaah Yang Gagal Berangkat PT. Amana Berkah Mandiri”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun yang menjadi permasalahan dalam penulisan skripsi adalah:

1. Bagaimana hubungan hukum antara perusahaan *travel* PT. Amana Berkah Mandiri dan pihak ketiga?
2. Bagaimana Pertanggungjawaban perusahaan *travel* PT. Amana Berkah Mandiri terhadap calon jemaah umrah yang gagal berangkat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Hubungan hukum antara perusahaan *travel* PT. Amana Berkah Mandiri dan pihak ketiga.
2. Bentuk Pertanggungjawaban perusahaan *travel* PT. Amana Berkah Mandiri terhadap calon jemaah umrah yang gagal berangkat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai perlindungan hukum terhadap calon jemaah umrah yang gagal berangkat PT. Amana Berkah Mandiri.
 - b. Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah literatur ilmiah khususnya bagi Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat luas khususnya bagi konsumen mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Calon Jemaah Umrah Yang Gagal Berangkat PT. Amana Berkah Mandiri.

E. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang akan digunakan dalam penulisan hukum ini yaitu:

1. Jenis Penelitian

Terdapat beberapa jenis terkait dengan penelitian hukum yang bertujuan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang akan diteliti. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif-empiris. Metode penelitian hukum normatif-empiris ini pada dasarnya adalah penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan dari berbagai unsur-unsur empiris. Metode penelitian normatif-empiris ini juga mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (Undang-Undang) dalam aksinya setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat (Syahrudin, 2022: 3).

Jenis penelitian ini terdapat gabungan 2 tahap kajian, yaitu tahap pertama, kajian mengenai hukum normatif (peraturan perundang-undangan) atau kontrak yang berlaku, dan tahap yang kedua, kajian hukum empiris berupa penerapan (implementasi) pada peristiwa hukum *in action* guna mencapai tujuan yang telah ditentukan (Muhaimin, 2020: 115-116).

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder, di antaranya sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam suatu penelitian adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, *observasi*, wawancara dan

lain-lain (Hardani et al., 2020: 247). Data primer dalam penelitian ini didapatkan oleh penulis melalui wawancara yang dilakukan secara langsung dari narasumber yang menjadi subjek penelitian. Peneliti memperoleh data dan informasi secara langsung dengan cara mencari pelaku usaha penyedia jasa umrah dan konsumen pengguna jasa umrah yang mengalami kerugian akibat pembatalan keberangkatan umrah para calon jemaah melalui wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian ini. Sumber data primer penelitian ini adalah narasumber:

- 1) Pelaku usaha penyedia jasa atau Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Amana Berkah Mandiri
- 2) Salah satu konsumen pengguna jasa umrah yang merupakan pemilik dari *Mabari Tour & Travel* (agen penjual tiket).

Hambatan yang didapatkan Penulis selama melakukan penelitian di lapangan yaitu kurangnya objek penelitian yang dapat diwawancarai mengenai informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Penulis hanya dapat melakukan wawancara dengan 2 narasumber yaitu pihak dari PT. Amana Berkah Mandiri dan pihak dari *Mabari Tour & Travel* selaku perwakilan atau koordinator para jemaah umrah. Hal tersebut disebabkan karena PT. Amana Berkah Mandiri menolak untuk memberikan data-data konsumen jasa umrah seperti nama, alamat dan nomor *handphone (WhatsApp)* yang dibutuhkan Penulis untuk dapat menghubungi para konsumen pengguna jasa

umrah tersebut. Alasan PT. Amana Berkah Mandiri menolak untuk memberikan data tersebut, dikarenakan permasalahan mengenai kegagalan keberangkatan yang terjadi dan dialami oleh konsumen pengguna jasa umrah telah diselesaikan secara kekeluargaan atau musyawarah melalui forum mediasi yang dihadiri oleh pihak-pihak terkait, sehingga permasalahan tersebut diharapkan tidak diungkit kembali. Penulis akibatnya melakukan pencarian data konsumen secara mandiri yaitu mencari kontak salah satu konsumen pengguna jasa umrah melalui media sosial (medsos), kemudian melakukan wawancara secara online menggunakan Platform *WhatsApp* dengan cara melakukan panggilan telepon dengan narasumber lalu mengajukan beberapa pertanyaan berkaitan dengan penelitian tersebut. Beberapa dokumen pendukung seperti surat perjanjian kerjasama dan dokumen lainnya yang dibutuhkan juga tidak dilampirkan oleh PPIU.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman atau pustaka (Hardani et al., 2020: 247) . Penelitian ini bersumber dengan data sekunder yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang

memiliki otoritas (*authority*), artinya bersifat mengikat. Bahan hukum primer dapat dibedakan menjadi bahan hukum yang bersifat *mandatory authority* (meliputi peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan di wilayah hukum sendiri dan putusan hakim) dan *persuasive authority* (meliputi peraturan perundang-undangan di wilayah hukum negara lain tetapi menyangkut hal yang sama dan putusan hakim di wilayah *juridiksi* negara lain). Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer yang bersifat *mandatory authority* (Susanti & Efendi, 2018: 52). Penelitian ini yang termasuk dalam bahan hukum primer yaitu:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 1999
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah
- e) Peraturan Menteri Nomor 29 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan
- f) Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, 2021

- g) Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang tidak mempunyai kekuatan, dan sifatnya hanya berfungsi sebagai penjelas dari bahan hukum primer dalam penulisan penelitian tersebut, yang terdiri dari rancangan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para sarjana dan hasil penelitian (Angkasa dkk., 2019: 57). Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a) Buku
- b) Karya ilmiah
- c) Skripsi
- d) Hasil penelitian.

3) Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, kamus bahasa, *ensiklopedia*, dan *ensiklopedia* hukum (Muhaimin, 2020: 62).

Penelitian ini menggunakan bahan hukum tersier yakni:

- a) Kamus Besar Bahasa Indonesia
- b) Kamus Bahasa Inggris
- c) *Internet*.

3. Metode Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data dilakukan dalam penelitian hukum biasanya menggunakan metode atau teknik pengumpulan data studi dokumen atau kepustakaan, wawancara (*interview*), dan pengamatan (*observation*). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Metode Pengumpulan Data Pertama

Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau *responden* dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) (Maiyestati, 2022: 59).

Wawancara dimaksudkan untuk melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi (Muhaimin, 2020: 95). Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data primer apabila penulis akan mengumpulkan data untuk penelitian pendahuluan guna menemukan permasalahan yang akan diteliti, atau apabila penulis ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari *responden* dan jumlah *responden* sedikit atau kecil. Metode wawancara terstruktur merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Sebelum

melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan *instrumen* berupa kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada objek penelitian.

b. Metode Pengumpulan Data Kedua

Metode pengumpulan data sekunder yang digunakan yaitu menggunakan metode studi kepustakaan/ studi dokumen (*Library Research*), yaitu: Studi dokumen yang merupakan kegiatan mengkaji berbagai informasi tertulis mengenai hukum, baik yang telah dipublikasikan atau tidak dipublikasikan secara umum tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu seperti pengajar hukum, peneliti hukum, praktisi hukum dalam rangka kajian hukum, pengembangan dan pembangunan hukum, serta praktik hukum. Studi dokumen dengan kata lain dapat diartikan sebagai kegiatan mengumpulkan dan memeriksa dan menelusuri dokumen-dokumen atau kepustakaan yang dapat memberikan informasi atau keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti (Bachtiar, 2018: 140).

4. Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang digunakan dalam peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

a) Pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*).

Pendekatan Undang-Undang dilakukan dengan cara “menelaah dan menganalisis semua undang-undang dan regulasi

yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani” (Bachtiar, 2018: 81). Peneliti dalam pendekatan perundang-undangan perlu memperhatikan dan memahami hirarkhi, dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian tersebut.

b) Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal itu dilakukan karena memang belum atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi (Marzuki, 2021: 177). Pendekatan konseptual merupakan jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatar belakanginya, atau bahkan dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaan sebuah peraturan yang berkaitan dengan konsep-konsep yang digunakan.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap yang penting dalam suatu proses penelitian. Menurut Irawan, analisis data adalah suatu kegiatan yang bersifat mentransformasikan data menjadi informasi. Data adalah hasil suatu pencatatan, sedangkan informasi adalah makna dari hasil pencatatan (Solikin, 2021: 129). Penelitian ini metode yang digunakan adalah analisis

data secara kualitatif. Analisis kualitatif merupakan analisis data yang tidak menggunakan angka melainkan memberikan gambaran-gambaran (*deskripsi*) dengan kata-kata atas temuan dan karenanya ia lebih mengutamakan mutu (kualitas) dari data dan bukan kuantitas, setelah analisis data dilakukan, selanjutnya dilakukan penyimpulan atau penarikan kesimpulan data hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deduktif. Metode deduktif yaitu menarik kesimpulan dari suatu permasalahan yang bersifat umum terhadap permasalahan konkrit yang dihadapi (Muhaimin, 2020: 127-130).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan judul penelitian tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Calon Jemaah Yang Gagal Berangkat Umrah PT. Amana Berkah Mandiri”, dalam penelusuran kepustakaan, penulis menemukan beberapa karya ilmiah maupun jurnal yang membahas mengenai objek penelitian yang sama berkaitan dengan perlindungan terhadap calon jemaah umrah yang mengalami kegagalan keberangkatan. Berikut ini adalah hasil penelusuran kepustakaan yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Elia Feby Ariani (Mahasiswi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta), melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan Keberangkatan Calon Jemaah Umrah Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus PT. *Utsmaniyah Hannien Tour*)”. Penelitian ini dilakukan terhadap PT. *Utsmaniyah Hannien Tour* yang terletak di kabupaten bogor dengan menggunakan jenis penelitian *Library Research* dan *Field Research* yang mengkaji berbagai data dokumen terkait penelitian dan menggabungkan dengan data wawancara yang dilakukan secara langsung dengan subjek penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian normatif-empiris dengan

menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi pengguna biro jasa sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018, bahwa bentuk Pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak biro jasa terhadap salah satu konsumennya (HS) sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Ariani, 2019).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Putri Gunawan (Mahasiswi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta) yang melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Calon Jemaah Ibadah Umrah oleh Penyelenggara Biro Perjalanan MT. Amanah”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan mencari data langsung ke lapangan di Lembaga Konsumen Yogyakarta melalui cara pengumpulan data dan wawancara dengan pihak terkait. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perjanjian, teori perlindungan dan teori keadilan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa MT. Amanah dalam memberikan pelayanan jasa umrah tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena MT. Amanah belum mendaftarkan izin kegiatan usahanya ke Kementerian Agama dan banyak melanggar ketentuan perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha. Upaya penyelesaian hukum yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen

Yogyakarta yaitu klarifikasi, mediasi dan kesepakatan perdamaian (Gunawan, 2019).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fadilatun Nisa (Mahasiswi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta) melakukan penelitian dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah Terhadap Jemaah yang Gagal diberangkatkan (Studi Atas PT. *First Travel*)”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan normatif-empiris dan *library research* dengan melakukan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan dan buku-buku yang berkaitan. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa *First Travel* diduga telah melakukan tindak pidana penipuan, penggelapan, dan pencucian uang dengan modus umrah. Jumlah konsumennya mencapai ribuan calon jemaah umrah, dengan total kerugian yang diakibatkan hingga milyaran rupiah. Pemilik *First Travel* dikenakan hukuman dengan pidana kurungan 20 tahun untuk Andika Surachman dan 18 tahun untuk Anniesa Desvitasari Hasibuan beserta denda sebanyak Rp10.000.000.000.00 (sepuluh milyar rupiah) (Nisa, 2016).

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, sudah jelas bahwa penelitian tersebut memiliki tema yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian tersebut tidak hanya memiliki persamaan tema, tetapi juga memiliki perbedaan terhadap objek, subjek dan tempat penelitiannya. Berikut ini persamaan dan perbedaan penelitian penulis dengan

beberapa penelitian di atas yaitu:

Table 1.1 Penelitian Terdahulu

	Penelitian Pertama	Penelitian Kedua	Penelitian Ketiga
Nama Penulis	Elia Feby Ariani	Dwi Putri Gunawan	Fadilatun Nisa
Judul Penelitian	Perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan Keberangkatan Calon Jemaah Umrah Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus PT. <i>Utsmaniyah Hannien Tour</i>)	Perlindungan Hukum Konsumen Calon Jemaah Ibadah Umrah Oleh Penyelenggara Biro Perjalanan MT. Amanah	Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah Terhadap Jemaah yang Gagal diberangkatkan (Studi Atas PT. <i>First Travel</i>)
Rumusan Masalah	Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1. Bagaimana penerapan perlindungan hukum terhadap pengguna biro jasa perjalanan umrah akibat pembatalan pemberangkatan calon jemaah? 2. Bagaimana	Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1. Apakah Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang dilakukan oleh MT. Amanah Sudah Sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999? 2. Bagaimana	Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: 1. PT. <i>First Travel</i> melanggar Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. 2. PT. <i>First</i>

	Pertanggung jawaban pihak biro perjalanan umrah akibat pembatalan pemberangkatan calon jemaah?	Praktek Perlindungan Hukum bagi Calon Jemaah Umrah yang Dilakukan oleh Biro Umrah MT. Amanah?	<i>Travel</i> menetapkan biaya umrah di bawah standar BPIU. 3. PT. <i>First Travel</i> tidak memenuhi hak jemaah untuk diberangkatkan umrah.
Tujuan Penelitian	Tujuan penelitian ini yaitu: 1. Untuk menjelaskan penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa biro perjalanan umrah akibat pembatalan pemberangkatan calon jemaah. 2. Untuk menjelaskan Pertanggung jawaban pihak biro perjalanan umrah akibat pembatalan pemberangkatan calon jemaah.	Tujuan Penelitian ini yaitu: 1. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan mengenai perlindungan konsumen yang ditinjau menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap pengusaha biro perjalanan ibadah umrah.	Tujuan Penelitian ini yaitu: 1. Untuk mengidentifikasi alasan PT. <i>First Travel</i> tidak melaksanakan tanggung jawab hukum sesuai dengan peraturan yang ada. 2. Untuk mendeskripsikan hubungan hukum PT. <i>First Travel</i> dengan jemaah. 3. Untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk pelanggaran hukum yang dilakukan PT. <i>First Travel</i> 4. Untuk mendeskripsikan bentuk tanggung jawab hukum

			PT. <i>First Travel</i> menurut UUPK.
Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan normatif-empiris.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian lapangan (<i>field research</i>)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan normatif-empiris.
Persamaan	Perlindungan hukum terhadap calon jemaah umrah yang mengalami kegagalan keberangkatan	Perlindungan Hukum terhadap calon jemaah umrah	Tanggung jawab biro jasa perjalanan umrah
Perbedaan	Penelitian ini lebih berfokus terhadap perlindungan hukum pengguna biro jasa perjalanan umrah dan bentuk Pertanggungjaban biro jasa perjalanan umrah.	Penelitian ini lebih berfokus terhadap pelaksanaan atau penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh biro jasa perjalanan umrah apakah sudah sesuai dengan Undang-Undang perlindungan konsumen.	Penelitian ini berfokus pada Pertanggungjaban biro jasa perjalanan umrah secara perdata, pidana maupun administratif atas tindak pidana yang diduga telah dilakukan tersebut.

B. Kerangka Konseptual

1. Batasan Istilah

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya (Alydrus et al., 2020: 364).

b. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/ konsument* (Belanda). Pengertian konsumen secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” (Muthiah, 2021: 49). Definisi konsumen sebagaimana dalam UU. No. 8/1999 tentang perlindungan konsumen, 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 diperdagangkan. Konsumen dapat diartikan sebagai pengguna barang dan/atau jasa yang bersifat sebagai pengguna *end user* (pengguna terakhir).

c. Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat 1 UU. No 8/1999 tentang perlindungan

konsumen, menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen sebagai salah satu piranti hukum yang kemudian ikut bagian di dalamnya, dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan hanya konsumen akan tetapi juga pelaku usaha (Wulandari & Tadjuddin, 2018: 13).

d. Ibadah Umrah

Definisi ibadah umrah dalam Pasal 1 ayat 2 UU No.8/2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, ibadah umrah adalah berkunjung ke Baitullah di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan *tawaf*, *sai*, dan *tahalul*. Jemaah umrah sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat 3 (Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, 2018) (Peraturan Menag No.8/2018), jemaah umrah yang selanjutnya disebut jemaah adalah setiap orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah umrah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

e. Calon Jemaah Umrah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), calon diartikan sebagai orang yang akan menjadi, sedangkan jemaah umrah

diartikan sebagai kumpulan atau rombongan orang yang menunaikan ibadah umrah (ke Makkah). Calon jemaah umrah dapat diartikan sebagai orang yang akan menjadi rombongan orang yang menunaikan ibadah umrah di Makkah.

f. Gagal Berangkat

Menurut KBBI, gagal dapat dimaknai sebagai tidak jadi, atau tidak berhasil. Berangkat diartikan sebagai mulai berjalan (pergi, bepergian). Gagal berangkat dapat diartikan sebagai tidak jadi untuk pergi atau bepergian.

2. Kerangka Teori

a. Perlindungan Hukum Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Menurut Inosentius Samsul menyebutkan bahwa konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pembelian, hadiah, dan undangan. Menurut Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan belanda, yaitu semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan adil (Zulham, 2013: 21).

Definisi konsumen juga diatur di dalam Pasal 1 ayat (3) UU No.8/1999 menjelaskan bahwa, konsumen adalah setiap pemakai barang

dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi konsumen dapat disimpulkan sebagai pemakai barang dan/atau jasa yang terakhir (*end user*).

Perlindungan hukum menurut Sahya Anggara, adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi harmonisasi, keseimbangan, keadilan terhadap setiap subjek hukum dalam mendapatkan haknya dan menjalankan kewajiban yang dibebankan kepadanya. Perlindungan hukum dengan kata lain dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan hubungan hukum (Santoso et al., 2022: 24). Setiap individu atau masyarakat sangat wajib untuk diberikan dan mendapatkan perlindungan hukum dari negara, sebagai bentuk atas perlindungan dan pemenuhan hak serta mewujudkan kehidupan masyarakat yang adil, aman dan sejahtera. Hal tersebut dijelaskan dalam Pasal 28D ayat (1) (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Satu Naskah, 1945) (UUD 1945) menyatakan bahwa setiap orang berhak diakui serta mendapatkan jaminan perlindungan hukum yang sama dimata hukum. Perlindungan hukum merupakan hal yang sangat penting bagi setiap masyarakat, khususnya bagi para konsumen yang sering dilanggar haknya oleh pelaku usaha.

Perlindungan Konsumen di Indonesia berpatok pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung yang

mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen (Sari, 2020: 21).

Pasal 1 ayat (1) UU No.8/1999, menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Definisi lain yang lebih normatif diberikan oleh Inosentius Samsul, beliau menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah peraturan perundang-undangan, baik Undang-Undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur kepentingan konsumen (Santoso et al., 2022: 29). Perlindungan konsumen memiliki beberapa tujuan, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk Memperoleh informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen (Sari, 2020: 21-22).

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen terbagi dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang-Undang. Berdasarkan hal tersebut, konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Berdasarkan hal tersebut, konsumen dapat meminta ganti kerugian akibat kerugian yang diakibatkan persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual dan sebagainya (Bustomi, 2018: 163).

Konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajibannya masing-masing, sebagaimana telah diatur di dalam UU No.8/1999 tentang perlindungan konsumen, yaitu:

- 1) Hak Konsumen (Pasal 4 UU No. 8/1999)

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
 - c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
 - d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
 - e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - h) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 - i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 2) Kewajiban Konsumen (Pasal 5 UU No.8/1999)
- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
 - c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 - d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 3) Hak Pelaku Usaha (Pasal 6 UU No.8/1999)
- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
 - c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
 - d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 4) Kewajiban Pelaku Usaha (Pasal 7 UU No.8/1999)
- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
 - b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan hukum yaitu;

1. Hubungan kontraktual, yaitu hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha dimana konsumen memperoleh suatu produk baik barang maupun jasa secara langsung dari pelaku usaha tanpa adanya pihak perantara/pihak ketiga, sehingga konsumen berhubungan langsung dengan pelaku usaha.
2. Hubungan hukum yang mana konsumen tidak berhubungan langsung

dengan pelaku usaha tetapi melalui perantara (Muthiah, 2021: 76).

Maraknya terjadi pelanggaran terhadap hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, menjadi alasan mengapa sangat diperlukan perlindungan terhadap konsumen dengan adanya peraturan perundang-undangan terkait konsumen dan badan penyelesaian sengketa yang terjadi di lingkungan konsumen. Suatu perlindungan konsumen dalam pelaksanaannya haruslah didasari oleh asas yang menjadi tiang dalam pelaksanaan perlindungan konsumen agar tidak menyimpang dari tujuan adanya perlindungan konsumen itu sendiri. Asas dan kaidah hukum tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UU No.8/1999 menjelaskan agar suatu perlindungan konsumen tidak menyimpang dari tujuan perlindungan konsumen yang mana perlindungan konsumen haruslah berasaskan kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan dan yang paling utama yakni kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha.

b. Hukum Perjanjian

Perjanjian menurut M. Yahya Harahap, adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih yang memberikan kekuatan hukum kepada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk melaksanakan prestasi. Pasal 1313 KUHPdata (Soimin, 2018) menyebutkan bahwa, perjanjian merupakan suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap orang lain atau lebih.

Perjanjian tidak begitu saja lahir dan memiliki kekuatan mengikat bagi para pihak. Suatu perjanjian tidak hanya ditentukan dengan kata sepakat dari para pihak, tentu saja juga harus memenuhi syarat-syarat sahnyanya suatu perjanjian agar dapat berlaku dan mengikat. Syarat sahnyanya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi 4 syarat, yaitu; Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; kecakapan untuk membuat suatu perjanjian; suatu pokok persoalan tertentu; suatu sebab yang tidak terlarang;

1. Sepakat (*Toestemming*)

Sepakat (*Toestemming*) adalah pertemuan dua kehendak yang saling mengisi dengan cara dinyatakan atau dapat dikatakan bahwa sepakat adalah bertemunya penawaran dan penerimaan. Adanya kesesuaian kehendak antara dua orang belum melahirkan perjanjian, karena kehendak itu harus dinyatakan, harus nyata bagi pihak lain dan harus dapat dimengerti oleh pihak lain. Beberapa unsur dari sepakat yaitu:

- a. Adanya kehendak (keinginan yang ada dalam sanubari para pihak) dan pernyataan kehendak;
- b. Pernyataan kehendak ditujukan kepada pihak lain;
- c. Pernyataan kehendak tersebut dimengerti dan diterima oleh pihak lain;
- d. Ditujukan kepada akibat hukum yang diharapkan timbul dari

tindakan tersebut (Zakiyah, 2017: 33).

2. Kecakapan

Kecakapan dalam artian cakap dalam bertindak (*bekwaamheid*) menunjuk kepada kewenangan yang umum, kewenangan yang umum untuk menutup perjanjian atau untuk melakukan tindakan hukum pada umumnya (Zakiyah, 2017: 45). Seseorang dapat dikatakan cakap apabila individu tersebut telah berusia 21 tahun. Melihat UU tentang perlindungan anak seseorang dikatakan sudah dewasa atau bukan anak-anak lagi apabila mereka sudah berusia di atas 18 tahun. Seseorang yang belum cakap ada 3 yaitu:

- a. Orang yang belum dewasa;
- b. Orang yang berada di bawah pengampuan;
- c. Wanita yang sudah menikah.

3. Suatu Hal Tertentu

Suatu hal tertentu adalah objek perjanjian atau merupakan prestasi perjanjian, prestasi ini sebagaimana diatur di dalam Pasal 1332-1334 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berupa:

- a. Memberikan sesuatu;
- b. Berbuat sesuatu;
- c. Tidak berbuat sesuatu;

Isi dari suatu prestasi haruslah ditentukan setidaknya-tidaknya harus menentukan jenisnya, karena apabila objeknya tidak

ditentukan bagaimana orang dapat menuntut pemenuhan haknya dan bagaimana orang dapat melunasi atau melaksanakan kewajibannya kalau objeknya tidak jelas.

4. Sebab (Kausa) Yang Halal

Hamaker mengartikan “kausa” sebagai suatu perjanjian adalah akibat yang sengaja ditimbulkan oleh tindakan menutup perjanjian, yaitu apa yang menjadi “tujuan para pihak” untuk menutup perjanjian, oleh sebab itu dapat disebut dengan tujuan yang objektif, sedangkan tujuan objektif dinamakan motif. Subekti mengartikan “kausa” dari suatu perjanjian adalah isi perjanjian itu sendiri. Suatu perjanjian dianggap tidak memenuhi kausa yang halal, apabila perjanjian tersebut;

- a. Perjanjian dibuat dengan kausa atau sebab yang palsu;
- b. Perjanjian dibuat dengan kausa atau sebab yang terlarang baik dilarang oleh Undang-Undang, bertentangan dengan kesusilaan dan bertentangan dengan ketertiban umum (Zakiyah, 2017: 50-51).

Para pihak dalam membuat suatu perjanjian, diberikan kebebasan dalam membuat dan menentukan isi dari perjanjian atau kontrak yang mereka buat (*freedom of contract*) selama perjanjian/kontrak yang dibuat tersebut tidak bertentangan dengan Undang-Undang, ketertiban umum dan sebagainya. Kebebasan berkontrak tersebut sebagaimana dijelaskan di dalam Pasal 1338 Kitab Undang-

undang Hukum Perdata (KUHPer), yaitu:

1. Bebas melakukan atau tidak melakukan kontrak;
2. Bebas menentukan dengan siapa ingin melakukan kontrak;
3. Bebas untuk menentukan isi atau kesepakatan yang ada di dalam kontrak;
4. Bebas untuk menentukan kontrak tersebut akan tunduk pada hukum yang mana;
5. Bebas untuk menentukan mekanisme dan forum penyelesaian sengketa.

c. Tanggung Jawab Hukum

Tanggung Jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Hukum perdata mendefinisikan tanggung jawab sebagai pertanggungjawaban seseorang terhadap Perbuatan Melawan Hukum (PMH) yang dilakukan. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan Undang-Undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan Undang-Undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari PMH bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan

(Komariah, 2001: 12).

Tanggung jawab hukum adalah kewajiban bagi pelaku usaha untuk menanggung semua akibat yang ditimbulkan dalam melakukan suatu perbuatan hukum. Konsep hukum dari tanggung jawab hukum ini berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak disini merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak dan kewajiban yang harus dipenuhi bagi pelaku usaha untuk dapat berkorelasi dengan orang lain (Rahardjo, 2000: 55).

Dasar pembebanan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen adalah adanya *negligence* adalah suatu perilaku yang bertentangan dengan kelakuan (*standard of conduct*) yang ditetapkan oleh Undang-Undang dan adanya *duty of care* (kewajiban memelihara kepentingan orang lain) (Bustomi, 2018: 162).

Pasal 19 UU. No 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur terkait dengan bentuk-bentuk atau sistem pertanggungjawaban pelaku usaha yaitu:

- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau

- pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
 - d) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
 - e) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

d. Hukum Perjanjian Keagenan

Perjanjian keagenan, berasal dari dua kata yaitu 'perjanjian' dan 'keagenan'. Kata "perjanjian" mengacu pada sebuah kejadian di mana satu orang berjanji kepada orang lain atau kedua belah pihak saling berjanji untuk melakukan sesuatu. Keagenan itu sendiri berasal dari kata "agen" yang mempunyai definisi sebagai orang yang mempunyai perusahaan untuk memberikan perantara membuat perjanjian tertentu (misalnya jual beli) di antara seorang yang mempunyai hubungan tetap dengan agen tersebut atau lebih dikenal dengan prinsipal dengan pihak ketiga atau juga membuat perjanjian atas nama perhitungan prinsipal itu. Menurut Purwosutjipto, agen adalah orang yang melayani beberapa

pengusaha sebagai perantara dengan pihak ketiga. Agen mempunyai hubungan tetap dengan pengusaha dan mewakilinya untuk mengadakan dan selanjutnya melaksanakan perjanjian dengan pihak ketiga (Diani & Kusuma, 2021: 4-5).

1) Asas-asas Hukum Keagenan

Hubungan antara prinsipal dengan agen pada prinsipnya didasarkan pada suatu kesepakatan (*consent*), yaitu agen setuju untuk melakukan suatu perbuatan hukum bagi prinsipal dan pada sisi lain prinsipal setuju atas perbuatan hukum yang dilakukan oleh agen tersebut. Adanya kesepakatan tersebut maka tanggung jawab atas perbuatan hukum yang dilakukan oleh agen dibebankan kepada principal (Moniung, 2015: 129).

2) Hak dan Kewajiban Agen

a) Hak-hak agen sehubungan dengan penyelenggaraan jasa keagenan, yaitu:

- Hak atas komisi;
- Hak untuk meminta pembayaran kembali (*reimbursement*) dari prinsipal;
- Hak untuk dibebaskan dari segala tanggung jawab hukum;

b) Kewajiban-kewajiban Agen

- Menghindari benturan kepentingan dengan kepentingan prinsipal (*avoiding the conflict of interest*);
- Tidak boleh mengambil keuntungan secara rahasia dari jasa

keagenannya (*nonsecret profit making*);

- Tidak boleh menerima suap (*no bribe taking*);
- Memelihara pembukuan terpisah (*ditty to separate account*) dengan harta kekayaan prinsipal, menimbulkan hak prinsipal pada sisi yang lain.

3) Hak dan Kewajiban Prinsipal

a) Hak-hak Prinsipal

Hal yang paling menonjol sehubungan dengan hak-hak prinsipal adalah hak-hak yang muncul sebagai konsekuensi dari pelaksanaan *fiduciary duties* dari agen yang mengakibatkan *fiduciary rights* dari prinsipal.

b) Kewajiban-kewajiban Prinsipal

- Kewajiban untuk membayar komisi kepada agen;
- Kewajiban untuk melakukan pembayaran kembali (*reimbursement*) semua biaya dan pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan oleh agen sehubungan dengan pekerjaan keagenannya;
- Kewajiban untuk membebaskan agen dari tanggung jawab hukum apabila agen melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewenangan yang diserahkan oleh prinsipal (Moniung, 2015: 130).

4) Berakhirnya Hubungan Keagenan

Hubungan keagenan dalam praktiknya dapat diakhiri melalui

beberapa cara;

- Kesepakatan timbal balik oleh kedua belah pihak;
- Berakhir karena adanya sebab-sebab hukum;
- Berakhir karena adanya pembatalan secara sepihak baik oleh prinsipal maupun oleh agen (Moniung, 2015: 131).

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kasus Posisi

PT. Amana Berkah Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang juga bergerak di bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah haji maupun umrah. PT. Amana Berkah Mandiri menjalin hubungan kerjasama perantara dengan salah satu agen penjualan tiket yaitu *Mabari Tour & Travel* melalui pihak ketiga atau perantara. *Mabari Tour & Travel* merupakan *Travel local* yang berlokasi di Jalan Pandangan-Sedan KM.3 No.9, Narukan, Kragan, Kec. Kragan, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah.

Saat bekerja melakukan penjualan tiket seperti biasanya, Ali (pemilik *Mabari Tour & Travel*) didatangi oleh 3 orang rekannya dengan maksud dan tujuan mengajaknya untuk bekerjasama. Setiap pihak dalam kerjasama tersebut, dimintai untuk mengumpulkan massa atau calon jemaah haji untuk didaftarkan dan diberangkatkan melalui *Mabari Tour & Travel*. Setiap Pihak yang berhasil mengumpulkan sebanyak kurang lebih 10 orang calon jemaah, maka dapat ikut dalam perjalanan ibadah umrah tersebut secara gratis.

Ali dan rekannya mengumpulkan calon jemaah sebanyak 38 orang calon jemaah umrah yang terdiri dari 34 calon jemaah, 3 orang pengumpul jemaah dan 1 agen penjual tiket. *Mabari Tour & Travel* ini merupakan agen penjual tiket yang masih tergolong usaha kecil, maka untuk melakukan pemberangkatan jemaah diperlukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan

besar yang mampu memberangkatkan seluruh calon jemaah umrah yang berjumlah 38 orang tersebut.

Suatu ketika datanglah seseorang bernama Tyas yang merupakan warga asli jogja tepatnya di Giwangan. Tyas memberitahu Ali bahwa dia memiliki kenalan biro pemberangkatan haji & umrah yang terletak di Yogyakarta yaitu PT. Amana Berkah Mandiri, setelah Ali melihat jejak pemberangkatan para jemaah haji maupun umrah yang dilakukan oleh PT. Amana Berkah Mandiri selama ini, Ali pun sepakat untuk melakukan kerjasama dengan Perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah tersebut melalui Tyas selaku perantara. Para pihak telah menyepakati kerjasama tersebut, untuk selanjutnya pihak Mabari *Tour & Travel* membagi *jobdesk* dengan pihak ketiga yang mana Ali bertugas untuk mengurus paspor dan tiket keberangkatan para jemaah ke Bandara Surabaya dan Tyas sendiri bertugas untuk mengurus visa dan tiket keberangkatan para jemaah kepada PT. Amana Berkah Mandiri.

Hari dimana para calon jemaah berangkat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Para jemaah bersama dengan Ali berangkat menuju Bandara Juanda Surabaya. Setibanya di Bandara Juanda, ternyata para jemaah tidak dapat berangkat dikarenakan pihak dari PT. Amana Berkah Mandiri tidak membeli tiket keberangkatan domestik melalui bandara tersebut. Akhirnya pihak mabari mencoba menghubungi pihak PT. Amana Berkah Mandiri untuk mengkonfirmasi terkait dengan penolakan tersebut. PPIU tersebut memberitahukan bahwa para jemaah umrah akan diberangkatkan melalui Bandara Yogyakarta International Airport (YIA). Rencana keberangkatan

tersebut akan dilaksanakan pada tanggal 14 – 16 Maret 2023, namun karena dipindahkan ke Yogyakarta maka terjadi perubahan jadwal keberangkatan yaitu pada tanggal 18 Maret 2023 lalu.

Tepat hari ke-2 di Yogyakarta ternyata para jemaah masih tidak diberangkatkan, karena merasa dirugikan finansial, waktu, dan tenaga akhirnya pemilik Mabari *Tour & Travel* selaku perwakilan seluruh calon jemaah melaporkan kejadian tersebut kepada Kapolsek Kulon Progo. Berdasarkan keterangan yang didapatkan dari hasil introgasi ternyata pihak PT. Amana Berkah Mandiri tidak membeli tiket keberangkatan secara lengkap. Pihak PT. Amana hanya membeli tiket Internasional dari Kuala Lumpur menuju Arab Saudi, sedangkan untuk tiket keberangkatan dari Yogyakarta ke Kuala Lumpur dan tiket kepulangan belum dibelikan dengan alasan pembayaran belum lunas. Biaya yang diterima oleh PT. Amana Berkah Mandiri baru sekitar Rp659.000.000,00 (*enam ratus lima puluh sembilan juta rupiah*) dari total keseluruhan pembayaran sebesar Rp969.800.000,00 (*sembilan ratus enam puluh Sembilan juta delapan ratus ribu rupiah*) yang harus dibayarkan kepada PT. Amana Berkah Mandiri. Sisa dana yang tidak disetorkan pihak ketiga/perantara kepada PPIU yang berjumlah senilai Rp310.800.000,00 (*tiga ratus sepuluh juta delapan ratus ribu rupiah*) diduga digelapkan oleh pihak ketiga dan digunakan untuk kepentingan pribadi dan trading.

B. Hubungan Hukum antara Perusahaan *Travel* PT. Amana Berkah Mandiri dan Pihak Ketiga

Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian adalah sebuah kejadian di mana satu orang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan sesuatu (Setiawan, 2018:42). Definisi lain mengenai perjanjian, menurut Subekti (dalam Sinaga, 2018: 110) menyatakan, “Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal”. Penulis menyimpulkan perjanjian sebagai sebuah kesepakatan antara dua pihak atau lebih yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu, di mana kesepakatan ini mengikat semua pihak yang terlibat.

Perjanjian seringkali membahas terkait dengan hubungan sebab-akibat antara para pihak dalam hubungan utang-piutang dalam hal ini yaitu debitur sebagai pihak yang menerima pinjaman dan kreditur sebagai pihak yang memberikan pinjaman. Tidak hanya perjanjian hutang piutang, terdapat juga perjanjian yang sangat penting dalam dunia bisnis yaitu perjanjian kerjasama perantara. Perjanjian kerjasama perantara dalam perusahaan merupakan hal yang penting karena dapat saling mempengaruhi dan menentukan dalam kelancaran bisnis antara perusahaan yang satu dengan yang lain. Isi dari suatu perjanjian biasanya mencakup penjelasan yang jelas, rinci, dan pasti tentang bentuk perjanjian tersebut, apakah berupa tertulis atau lisan, selain itu,

perjanjian tersebut juga menguraikan isi perjanjian, cara menyelesaikan masalah yang mungkin muncul, serta hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terlibat.

Pembahasan kali ini lebih fokus membahas terkait dengan perjanjian dalam hubungan kerjasama antara suatu perusahaan, agen atau distributor (pihak ketiga) atau dikenal dengan hukum perjanjian keagenan dan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan *customer*. Pasal 1 Point 16 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan, 2021 (PP No.29/21) mendefinisikan agen atau distributor sebagai pelaku usaha distribusi yang bertindak sebagai perantara untuk dan atas nama pihak yang menunjuknya berdasarkan perjanjian dengan imbalan komisi untuk melakukan kegiatan pemasaran barang tanpa memiliki dan/atau menguasai barang yang dipasarkan. Perjanjian keagenan dalam kegiatan bisnis diartikan sebagai suatu hubungan hukum dimana seseorang/pihak agen diberi kuasa bertindak untuk dan atas nama orang (pihak) *principal* untuk melaksanakan transaksi bisnis dengan pihak lain (Absar, 2014: 7).

PT. Amana Berkah Mandiri Yogyakarta adalah sebuah perusahaan yang menawarkan jasa atau penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah

dan/atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah (Pasal 1 Point 1 UU No.8/2018).

Pasal 3 Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Peraturan Menag No.6/2021) Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Peraturan Menag No.6/2021 mendefinisikan PPIU sebagai “*Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah*”.

PT. Amana Berkah Mandiri merupakan PPIU yang berizin resmi dari Menteri Agama Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. PT. Amana Berkah Mandiri beroperasi berdasarkan izin dengan nomor registrasi 12.0014/377.02.10.17/BMWI/X/018. Berdasarkan landasan tersebut, PT. Amana Berkah Mandiri merupakan PPIU yang sah dan legal karena memiliki izin beroperasi yang telah terdaftar pada instansi terkait.

Setiap perusahaan perjalanan umrah maupun haji termasuk PT. Amana Berkah Mandiri pastinya memiliki perjanjian kerjasama dengan agen atau pihak ketiga sebagai rekan atau *partner* bisnis agar dapat dengan mudah menyalurkan layanan jasa yang disediakan kepada *customer* atau pengguna jasa umrah. PT. Amana Berkah Mandiri memiliki kerjasama keagenan dengan salah pihak ketiga atau perantara. Pihak ketiga atau perantara (wahyuningtyas) merupakan warga yang berdomisili asli di Giwangan Yogyakarta. Pihak ketiga atau perantara merupakan agen resmi dari perusahaan travel, hubungan

kerjasama perantara ini merupakan kerjasama pertama antara PT. Amana Berkah Mandiri dengan perantara.

Kesepakatan kerjasama yang dijalin antara PT. Amana Berkah Mandiri dengan pihak ketiga dituangkan kedalam bentuk perjanjian kerjasama perantara. Suatu perjanjian kerjasama perantara dapat dinyatakan sah dan legal apabila perjanjian tersebut telah memenuhi standar atau ketentuan suatu perjanjian dianggap sah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 1320 KUHPerdara mengatur terkait dengan syarat sahnya suatu perjanjian, menyebutkan terdapat 4 syarat sahnya suatu perjanjian yaitu:

1) Kesepakatan Mereka Yang Mengikatkan Diri

Suatu perjanjian pastinya berisi kesepakatan-kesepakatan oleh para pihak yang melakukan perjanjian. Kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian merupakan bentuk kebebasan dari keinginan para pihak, yang mana para pihak dapat secara bebas atau sukarela menyatakan apa saja yang menjadi kehendaknya tanpa adanya unsur-unsur paksaan, kekhilafan maupun penipuan dari pihak lain. Suatu perjanjian dapat dikatakan tidak sah apabila pihak tersebut membuat perjanjian atas dasar unsur-unsur diatas. Perjanjian yang dibuat antara PT. Amana Berkah Mandiri dengan pihak ketiga atau perantara merupakan perjanjian yang dibuat secara sadar dan atas kehendak atau keinginan para pihak itu sendiri tanpa adanya unsur paksaan, kekhilafan maupun penipuan dari pihak lain.

2) Kecakapan Untuk Melakukan Suatu Perjanjian

Cakap yang dimaksud merupakan seseorang telah secara hukum dan legal dapat melakukan suatu perbuatan hukum dan dapat mempertanggungjawabkan segala akibat hukum yang timbul dari perbuatan hukumnya. Seseorang dapat dikatakan cakap apabila telah berusia di atas 21 tahun atau telah berstatus menikah. Berbeda dengan pernyataan dalam Undang-Undang Perlindungan Anak, menyatakan seseorang dikatakan dewasa atau cakap apabila berusia 18 tahun, mereka yang belum cukup usia atau masih berada di bawah pengampuan sebagaimana diatur dalam Pasal 1329 KUHPerdara belum dapat dikatakan cakap dalam melakukan perbuatan hukum.

Para pihak dalam penelitian ini, yang mengikatkan diri dalam perjanjian kerjasama perantara yaitu PT. Amana Berkah Mandiri adalah badan hukum yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) secara sah dan legal atas dasar surat izin beroperasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Bapak Achmad Rifai Gatot merupakan pemilik PT. Amana Berkah Mandiri yang sekaligus memiliki tanggung jawab penuh terhadap perusahaannya. Berdasarkan hal tersebut, PT. Amana Berkah Mandiri yang diwakili oleh Achmad Rifai Gatot dapat dinyatakan sebagai pihak yang cakap dalam melakukan perjanjian. Pihak ketiga atau perantara yakni Wahyuningtyas berusia di atas 21 Tahun yang berdasarkan Pasal 1329 KUHPerdara dinyatakan sebagai orang yang cakap dalam melakukan perbuatan hukum

dan dapat mempertanggungjawabkan akibat dari perbuatan hukum tersebut.

Mengenai syarat cakap dalam perjanjian, menurut penulis merupakan syarat yang rancu karena meskipun suatu perjanjian tidak dapat memenuhi syarat ini, perjanjian tersebut tetap mengikat para pihak selama tidak dilakukan pembatalan oleh para pihak. Sama halnya dengan syarat sahnya perjanjian yang pertama, yaitu kesepakatan para pihak yang mengikatkan dirinya ini juga tergolong kedalam syarat subjektif suatu perjanjian yang mana apabila dilanggar atau tidak terpenuhi tetap dapat mengikat para pihak selama tidak diajukan pembatalan perjanjian. Berbeda halnya dengan syarat objektif yang apabila tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum.

3) Suatu Hal Tertentu Yang Menjadi Objek Atau Prestasi dalam Suatu Perjanjian

Unsur ini dalam suatu perjanjian merupakan salah satu syarat penting, karena tanpa adanya objek atau prestasi yang menjadi kesepakatan antara para pihak, perjanjian tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum dan tidak mengikat. Objek atau prestasi dalam perjanjian antara PT. Amana Berkah Mandiri dengan pihak ketiga atau perantara adalah pemenuhan hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut.

4) Suatu Sebab Yang Halal

Suatu sebab yang halal dimaksudkan disini adalah isi atau tujuan yang hendak dicapai dalam perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan

kesusilaan, peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun ketertiban umum. Isi dari suatu perjanjian juga diharapkan tidak memuat isi palsu atau didasarkan pada sebab paksaan maupun unsur penipuan. Perjanjian antara PT. Amana Berkah Mandiri dengan pihak ketiga atau perantara merupakan perjanjian yang dibuat berdasarkan kemauan para pihak tanpa adanya paksaan atau sebab palsu di dalamnya. Tujuan dibuatnya perjanjian antara para pihak juga bermaksud untuk menjalin hubungan kerjasama perantara antara para pihak yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua pihak, hal tersebut tentu tidak melanggar atau bertentangan dengan kesusilaan, peraturan perundang-undangan maupun ketertiban umum.

Berdasarkan uraian di atas, menurut penulis perjanjian kerjasama perantara yang dibuat oleh PT. Amana Berkah Mandiri dengan pihak ketiga atau perantara merupakan perjanjian yang sah karena telah memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur dan dijelaskan dalam Pasal 1320 KUHPerdara, sehingga perjanjian tersebut mengikat dan membebankan tanggung jawab hukum terhadap para pihak akibat perjanjian atau perbuatan hukum tersebut. Ketika para pihak mengikatkan diri dalam suatu perjanjian, maka para pihak tersebut memiliki hubungan hukum.

Hubungan hukum merupakan suatu akibat yang timbul dari suatu perjanjian. Hubungan hukum adalah hubungan yang terhadapnya hukum meletakkan “hak” pada pihak dan meletakkan “kewajiban” pada pihak lainnya (Sinaga, 2019:7). Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan tersebut, dalam

suatu hubungan hukum para pihak yang mengikatkan diri di dalamnya memiliki hak dan kewajibannya masing-masing yang harus terpenuhi atau dipenuhi oleh pihak lainnya yang juga terikat dalam hubungan hukum tersebut. Hubungan hukum tidak hanya dapat terjadi dan mengikat antara perseorangan dengan perseorangan saja, akan tetapi juga bisa terjadi antara orang dengan badan hukum maupun badan hukum yang satu dengan badan hukum lainnya.

Berdasarkan sifat hubungannya, hubungan hukum dapat dibedakan antara hubungan hukum yang bersifat privat dan hubungan hukum yang bersifat publik. (Marzuki, 2017: 217). Hubungan hukum dalam penetapannya, apakah suatu hubungan hukum dapat dikategorikan sebagai hubungan hukum yang bersifat privat atau publik ditentukan berdasarkan hakikat hubungan itu atau hakikat transaksi yang terjadi bukan berdasarkan subjek yang ada di dalamnya.

Suatu hubungan hukum terdapat beberapa pihak, ada pihak yang berhak meminta prestasi disebut "*prestatie subject*" dan ada pihak yang wajib melakukan prestasi yang disebut "*plichts subject*". Hubungan hukum haruslah dipenuhi syarat-syarat sebagai berikut;

1. Ada dasar hukumnya, yaitu peraturan hukum yang mengatur hubungan itu;
2. Timbul peristiwa hukum (Sulaiman, 2019: 196).

Hubungan hukum menurut Hasabuddin AF, dibedakan menjadi empat jenis hubungan hukum yaitu:

1. Hubungan hukum sederajat (*neber ein ander*), misalnya hubungan hukum antara suami dan istri.

2. Hubungan hukum yang tidak sederajat (*nach ein ander*). Hubungan hukum dalam tata negara misalnya negara/pengusaha dengan warganya.
3. Hubungan hukum timbal balik, yaitu para pihak sama-sama memiliki hak dan kewajiban, misal jual beli.
4. Hubungan hukum yang timpang atau sepihak, yaitu hubungan hukum dimana satu pihak saja yang memiliki kewajiban dan pihak lain memiliki haknya. Misalnya hubungan hukum dalam pinjam meminjam.

Hubungan hukum itu sendiri menurut macamnya dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Hubungan Hukum Bersegi Satu

Hubungan hukum bersegi satu atau sepihak hanya ada satu pihak yang berkewajiban memenuhi kewajiban untuk melakukan sesuatu prestasi (berbuat sesuatu, tidak berbuat sesuatu, atau memberi sesuatu). Misalnya hibah.

2. Hubungan Hukum Bersegi Dua

Hubungan hukum bersegi dua adalah hubungan hukum yang dapat menimbulkan hak dan kewajiban kedua pihak. Kedua pihak memiliki hak untuk menerima sesuatu dari pihak lain begitu pun sebaliknya masing-masing pihak memiliki kewajiban untuk dilakukan kepada pihak lain, misalnya kasus jual beli tanah, sewa menyewa rumah, dan lain sebagainya (Nurhayati, 2020: 43).

Dari hasil wawancara dengan Bapak Ali Hamdani (Pemilik Mabari *Tour & Travel*), Mabari *Tour & Travel* bukanlah merupakan biro atau agen haji

& umrah melainkan hanya merupakan agen penjualan tiket. Tepatnya pada bulan November 2022 lalu, saat sedang melakukan penjualan tiket, pemilik *Mabari Tour & Travel* kedatangan 3 (tiga) orang yang juga merupakan calon jemaah umrah. Pertemuan antara pemilik *Mabari Tour & Travel* dengan ketiga rekannya tersebut menghasilkan kerjasama antara pihak. Kerjasama yang dimaksud berupa ketiga orang tersebut akan membantu Ali untuk mengumpulkan massa atau calon jemaah umrah dengan imbalan atau komisi setiap berhasil mengumpulkan 10 (*sepuluh*) calon jemaah umrah, maka pihak tersebut akan diberangkatkan umrah secara gratis.

Mabari Tour & Travel merupakan usaha penjualan tiket yang masih terbilang kecil, maka untuk melakukan pemberangkatan jemaah dengan jumlah yang besar diperlukan kerjasama dengan perusahaan yang lebih besar seperti PT. Amana Berkah Mandiri. Penyaluran para calon jemaah kepada PT. Amana Berkah Mandiri dilakukan oleh pihak dari *Mabari Tour & Travel* dengan menggunakan jasa pihak ketiga atau perantara. Pihak ketiga menyatakan bahwa dia merupakan agen atau perantara dari salah satu perusahaan travel penyediaan pelayanan jasa umrah di Yogyakarta yaitu PT. Amana Berkah Mandiri.

Hasil wawancara dengan pihak PT. Amana Berkah Mandiri, pihak ketiga atau perantara ini bukanlah merupakan bagian atau agen resmi dari PT. Amana Berkah Mandiri. Hubungan kerjasama perantara tersebut merupakan kerjasama pertama yang dijalin antara PPIU dengan pihak ketiga atau perantara. Sebelumnya antara PT. Amana Berkah Mandiri dan pihak ketiga

belum pernah melakukan perjanjian kerjasama perantara dalam bentuk apapun. Hubungan hukum antara PT. Amana Berkah Mandiri dengan pihak ketiga terjadi karena suatu peristiwa hukum yaitu berupa pengadaan perjanjian pelayanan jasa pemberangkatan ibadah umrah oleh PPIU kepada konsumen pengguna jasa umrah. Hubungan hukum antara para pihak tersebut dapat menimbulkan pertanggungjawaban hukum apabila suatu saat terjadi akibat hukum dari hubungan hukum tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, PT. Amana Berkah Mandiri selaku Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) mengadakan hubungan hukum berupa hubungan pelayanan jasa pemberangkatan perjalanan ibadah umrah kepada calon jemaah umrah dengan menggunakan dan melibatkan pihak ketiga di dalamnya. Kerjasama yang dilakukan antara PT. Amana Berkah Mandiri dengan pihak ketiga atau perantara tertuang di dalam sebuah perjanjian yang telah disepakati dan ditandatangani oleh para pihak sebagai bentuk legalisasi suatu perjanjian mengikat para pihak yang membuatnya.

Hubungan hukum yang timbul akibat perjanjian kerjasama antara perusahaan *travel* dengan perantara merupakan hubungan hukum timbal balik atau bersegi dua yang mana hubungan hukum tersebut menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi antara para pihak. Para pihak dalam hubungan hukum ini, memiliki hak dan kewajiban atau prestasi yang merupakan bentuk pertanggungjawaban masing-masing pihak. Tidak hanya menyalurkan para calon jemaah umrah kepada PT. Amana Berkah Mandiri, adanya pemberian

kuasa untuk melakukan penerimaan pembayaran dari konsumen atau calon jemaah yang kemudian pembayaran tersebut disetorkan secara lunas dan lengkap kepada PT. Amana Berkah Mandiri merupakan tanggung jawab pihak ketiga sebagai bagian dari kewajiban pihak ketiga yang tertuang di dalam perjanjian kerjasama keagenan atau perantara yang dibuat dengan perusahaan *travel*, sehingga apabila terjadi penyalahgunaan terhadap dana atau BPIU yang disetor para calon jemaah umrah oleh pihak ketiga atau perantara, maka yang memiliki tanggungjawab adalah perusahaan *travel* PT. Amana Berkah Mandiri sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Hak yang dimiliki pihak ketiga atau perantara yaitu hak untuk mendapatkan komisi sebagaimana dalam Undang-Undang dan perjanjian yang telah disepakati.

Bagi perusahaan *travel* yakni PT. Amana Berkah Mandiri tidak hanya memiliki kewajiban dengan pihak ketiga atau perantara sebagaimana dalam perjanjian kerjasama yang terjalin, perusahaan *travel* tersebut juga memiliki kewajiban terhadap para konsumen atau calon jemaah umrah sebagai pihak yang menyediakan pelayanan jasa umrah, jasa transportasi atau pengangkutan dalam keberangkatan calon jemaah umrah ke Makkah. PT. Amana Berkah Mandiri menyediakan transportasi yang digunakan para jemaah umrah saat melakukan perjalanan dari Indonesia sampai ke Makkah. Mengenai hak dan kewajiban antara perusahaan *travel* selaku pelaku usaha yang menyediakan jasa umrah dan konsumen pengguna jasa atau calon jemaah umrah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Tidak hanya diatur dalam KUHPerdara, mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha

secara umum telah diatur di dalam UU No.8/1999 atau UUPK dan secara khusus mengenai hak dan kewajiban dari PPIU, pihak ketiga maupun jemaah umrah diatur dalam UU yang mengatur terkait dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji & Umrah atau UU yang bersangkutan lainnya.

Jemaah umrah berkewajiban untuk melakukan pembayaran atau *invoice* kepada PPIU secara lunas dan lengkap, setelah melakukan pembayaran secara lunas para calon jemaah berhak untuk menagih pemberangkatan perjalanan ibadah umrah. PT. Amana Berkah Mandiri selaku PPIU atau pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran secara lunas dan berkewajiban untuk melayani para calon jemaah umrah, memberikan fasilitas yang baik dan lengkap, memberikan informasi yang jelas, memberangkatkan para calon jemaah umrah berdasarkan jadwal yang telah ditentukan setelah menerima seluruh pembayaran yang nominalnya dan keseluruhannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak.

Menurut penulis, hubungan hukum antara PT. Amana Berkah Mandiri selaku PPIU dengan pihak ketiga selaku perantara yang menyalurkan 38 calon jemaah umrah kepada PPIU merupakan hubungan hukum yang sah yang didasarkan pada sebuah perjanjian antara para pihak yang meletakkan hak dan kewajiban untuk dipenuhi. Hubungan hukum yang terjalin antara para pihak berdasarkan pada Pasal 1320 KUHPerdara berkaitan dengan keabsahan atau sahnya suatu perjanjian, didasari dengan perjanjian yang sah. Perjanjian tersebut berlaku dan mengikat para pihak sebagaimana Pasal 1338 KUHPerdara menyatakan “*semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku*

sebagai undang-undang bagi yang membuatnya”, namun hubungan hukum antara para pihak tidak seimbang dikarenakan pihak ketiga selaku perantara para calon jemaah umrah tidak menyalurkan sisa pembayaran BPIU kepada PT. Amana Berkah Mandiri, sehingga terjadi gagal bayar yang mengakibatkan PPIU gagal dalam pemenuhan kewajibannya untuk memberangkatkan 38 calon jemaah umrah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dalam perjanjian karena tidak terbelinya tiket keberangkatan domestik tujuan Indonesia ke Kuala Lumpur.

C. Pertanggungjawaban Perusahaan *Travel* PT. Amana Berkah Mandiri Terhadap Calon Jemaah Umrah Yang Gagal Berangkat

Suatu hubungan hukum dapat terjadi dengan diawali oleh sebuah perjanjian yang mana perjanjian tersebut dapat berupa perjanjian secara tertulis maupun perjanjian berupa kesepakatan yang diucapkan secara lisan. Perjanjian formalitas atau perjanjian tertulis merupakan perjanjian yang paling sering digunakan karena perjanjian tertulis memiliki kekuatan pembuktian yang lebih kuat, sedangkan perjanjian tidak tertulis (lisan) hanya dilakukan dengan mengucapkan kata “sepakat” saja untuk dapat berlaku mengikat dan memberikan akibat hukum bagi para pihak yang membuatnya. Perjanjian tersebut dapat menimbulkan sebuah perikatan, apabila seseorang mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian berarti terdapat suatu kewajiban untuk memenuhi prestasi yang menjadi objek perjanjian.

Kesepakatan yang dibuat antara perusahaan *travel* dengan konsumen

pengguna jasa umrah dituangkan dalam sebuah perjanjian yang disebut sebagai surat perjanjian perjalanan ibadah umrah (SPPIU). Hubungan hukum yang timbul akibat perjanjian yang dibuat maupun disepakati antara pelaku usaha atau perusahaan *travel* dengan konsumen pengguna jasa umrah menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak. Hak dan kewajiban tersebut, apabila tidak dapat dipenuhi oleh salah satu maupun kedua belah pihak, maka setiap pihak wajib untuk mempertanggungjawabkan segala kerugian yang ditimbulkan akibat tidak terpenuhinya hak dan kewajiban tersebut. Berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen secara umum dan jemaah umrah secara khusus telah banyak diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan beberapa hak yang dimiliki oleh seorang konsumen, yaitu:

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

Setiap barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha kepada konsumen haruslah memenuhi standar keamanan demi menjaga kenyamanan dan keamanan konsumen dalam mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa. Kenyamanan konsumen disini dimaksudkan suatu keadaan dimana konsumen merasa puas atau lega karena kebutuhannya telah terpenuhi dengan jaminan keselamatan dan keamanan dari segala bahaya yang mungkin saja timbul ketika

menggunakan produk barang dan/atau jasa. Produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan tersebut, tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani. Barang dan jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha beresiko sangat tinggi terhadap keamanan konsumen (Kristiyanti, 2016: 33). Tingginya resiko penggunaan produk barang dan/atau jasa terhadap konsumen tersebut, menjadi perhatian khusus bagi pemerintah dalam perannya melakukan pengawasan terhadap produk-produk yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi konsumen pengguna jasa dalam menggunakan jasa umrah yang ditawarkan oleh PT. Amana Berkah Mandiri, masih bisa dikatakan dapat memberikan hak konsumen berupa kenyamanan, keamanan dan keselamatan karena mulai dari pendaftaran para calon jemaah umrah yang masih terdaftar di perusahaan travel sebagai calon jemaah, fasilitas juga masih diberikan seperti tiket keberangkatan tujuan Kuala Lumpur-Jeddah, Visa, Parpor, akomodasi berupa penginapan maupun transportasi selama di Makkah pun telah disediakan oleh PPIU, hanya saja tiket keberangkatan domestik para jemaah tujuan Indonesia-Kuala Lumpur tidak dapat terbeli dikarenakan pihak ketiga atau perantara gagal melakukan pelunasan BPIU terhadap PPIU.

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

Konsumen memiliki hak untuk menentukan pilihan terhadap jenis barang dan/atau jasa yang hendak untuk dikonsumsi atau dipergunakan tanpa paksaan atau tekanan dari pihak lain. Setiap barang dan/atau jasa yang ditawarkan haruslah memiliki nilai tukar atau kondisi yang baik dan layak untuk dipasarkan. Konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan produk yang telah dipilih dan ditentukan dalam perjanjian antara para pihak. Para konsumen pengguna jasa umrah dalam penelitian ini, di awal perjanjian telah menentukan dan memilih paket umrah yang hendak digunakan. Setiap paket umrah yang ditawarkan oleh PT. Amana Berkah Mandiri memiliki harga yang *variatif* sesuai dengan jenis paketnya. Fasilitas yang diberikan pun disesuaikan dengan jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen di setiap paketnya. Konsumen pengguna jasa umrah dalam penelitian ini tidak mendapatkan nilai tukar sebagaimana yang diperjanjikan, dimana para konsumen telah menyerahkan BPIU kepada PT. Amana Berkah Mandiri sesuai dengan jumlah yang telah disepakati namun mereka justru mengalami kegagalan keberangkatan ke Makkah.

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

Hak yang paling penting bagi seorang konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Seorang pelaku usaha sangat dilarang untuk

menyembunyikan atau menutupi segala informasi yang berkaitan mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada para konsumen. Informasi tersebut sangatlah penting agar konsumen tidak keliru terhadap gambaran atas produk berupa barang dan/atau jasa. Informasi dapat disampaikan pelaku usaha terhadap konsumen dengan berbagai cara, baik secara langsung (lisan) maupun secara tidak langsung dengan cara menyertakan informasi di dalam kemasan maupun membuat iklan di brosur, postingan di akun media sosial maupun iklan di televisi.

Informasi produk jasa yang ditawarkan PT. Amana Berkah Mandiri berupa paket jasa umrah kepada konsumen termuat secara jelas dan lengkap mengenai fasilitas yang didapatkan, besaran biaya yang harus dibayarkan dan waktu keberangkatan para konsumen pengguna jasa atau calon jemaah umrah, namun PT. Amana Berkah Mandiri tidak memberikan informasi mengenai tiket domestik tujuan Indonesia – Kuala Lumpur yang tidak terbeli akibat BPIU yang tidak diserahkan secara lunas oleh Pihak ketiga. Tidak jelasnya informasi yang diberikan mengenai jadwal keberangkatan yang terus berubah dari jadwal awal yang ditentukan pada tanggal 14 – 16 Maret 2023 kemudian ditunda dan dijadwalkan kembali pada tanggal 18 Maret 2023, namun masih saja para konsumen tidak diberangkatkan oleh PPIU, sehingga PPIU melakukan pelanggaran hak konsumen mengenai informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa

yang digunakan

Kerugian yang dialami oleh konsumen akibat menggunakan atau mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha yang memiliki nilai tukar tidak sesuai dengan perjanjian atau bahkan tidak dapat memberikan keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam menggunakan produk tersebut, sehingga tidak memberikan rasa kepuasan bagi konsumen. Keterbatasan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha mengenai suatu produk pun menjadi penyebab mengapa konsumen sangat berhak untuk mengajukan keluhan atau pendapatnya mengenai suatu produk.

Kegagalan berangkat umrah yang terjadi menyebabkan para konsumen pengguna jasa umrah mengalami kerugian baik waktu, tenaga maupun finansial. Mengenai kegagalan berangkat tersebut, dari PT. Amana Berkah Mandiri tidak memberikan informasi kepada para calon jemaah umrah, sehingga para calon jemaah terlantar di bandara tempat mereka hendak berangkat menuju Bandara Kuala-Lumpur. Koordinator calon jemaah menyampaikan keluhannya dan jemaah lainnya kepada Kementerian Agama Kanwil Kulon Progo. Hal tersebut merupakan kewajiban bagi pemerintah dan pelaku usaha untuk mendengarkan keluhan dari masalah yang dialami konsumen dan memberikan jalan keluar atau solusi dari permasalahan yang terjadi, namun pada saat koordinator jemaah mencoba menghubungi dan mengkonfirmasi mengenai penolakan di Bandara Juanda kepada PPIU, tidak ada respon

dari PPIU mengenai hal tersebut.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan menggunakan 2 alternatif, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa secara litigasi

Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan di dalam suatu rangkaian persidangan. Penyelesaian sengketa dengan jalur litigasi ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan jalur lain, yaitu putusan pengadilan mempunyai kekuatan hukum yang pasti, bersifat final, menciptakan kepastian hukum dengan posisi para pihak menang atau kalah (*win and lose position*), dan dapat dipaksakan pelaksanaan putusannya apabila pihak yang kalah tidak mau melaksanakan isi putusan pengadilan (eksekusi) (Rosita, 2017: 100-101).

- b. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi

Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi adalah penyelesaian masalah hukum di luar proses peradilan (Dewi, 2022: 86). Penyelesaian sengketa ini merupakan penyelesaian sengketa yang paling banyak digunakan dalam penyelesaian sengketa keperdataan karena sifatnya yang privat. Terdapat beberapa forum penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi, yaitu:

- 1) Negosiasi

Negosiasi yaitu cara untuk mencari penyelesaian masalah melalui musyawarah untuk mencapai kata sepakat secara langsung antara pihak-pihak yang bersengketa yang hasilnya dapat diterima oleh para pihak tersebut (Rosita, 2017: 102-103).

2) Arbitrase

Arbitrase menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdatadi luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

3) Konsiliasi

Konsiliasi ini memiliki persamaan dengan penyelesaian sengketa melalui mediasi, yaitu suatu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan antara para pihak yang bersengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak (Rosita, 2017: 109).

4) Konsultasi

Penyelesaian sengketa dengan menggunakan konsultasi diselesaikan dengan cara klien melakukan konsultasi untuk meminta pendapat kepada konsultan.

5) Mediasi

Mediasi merupakan forum yang digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan atau sengketa dengan melibatkan orang lain atau pihak ketiga yang disebut mediator. Mediasi dapat disimpulkan sebagai cara dalam menyelesaikan sengketa oleh para pihak, di mana para pihak dapat menentukan atau menunjuk pihak ketiga untuk bertindak sebagai penengah atau mediator (Rosita, 2017: 106).

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui 3 forum, yaitu:

- a. Mediasi
- b. Konsiliasi
- c. Arbitrase

Sengketa yang muncul akibat pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh PT. Amana Berkah Mandiri dan pihak ketiga atau perantara dengan tidak memberangkatkan para calon jemaah pengguna jasa umrah tersebut, membuat para konsumen kehilangan kepercayaan kepada PPIU atas kerugian yang ditimbulkan dalam kejadian tersebut. Sengketa yang terjadi diselesaikan menggunakan salah satu forum alternatif penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yaitu mediasi. Mediasi yang dilakukan antara para pihak dihadiri oleh beberapa pihak terkait, dengan tujuan pengadaan mediasi untuk mencari kesepakatan

mengenai pertanggungjawaban yang dapat diberikan oleh PPIU untuk memenuhi segala tuntutan pemenuhan hak konsumen sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen dan kepastian hukum.

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

Masalah mengenai perlindungan hukum merupakan hal yang baru di Indonesia, sehingga masih begitu banyak konsumen yang belum menyadari hak-haknya sebagai seorang konsumen. Pembinaan dan pendidikan merupakan hal yang penting bagi konsumen. Penedukasian terhadap konsumen melalui sosialisasi oleh pemerintah ini dapat meminimalisir angka terjadinya kasus pelanggaran terhadap hak-hak yang dimiliki oleh seorang konsumen khususnya bagi konsumen pengguna jasa umrah. Peningkatan kasus pelanggaran hak konsumen pengguna jasa umrah di Indonesia itu sendiri mulai dari kegagalan berangkat, penggelapan dana bahkan hingga penipuan tentu memberikan dampak negatif yang dapat membahayakan dan merugikan seorang konsumen. Kegagalan berangkat umrah yang dialami oleh 38 orang calon jemaah umrah dalam penelitian ini membuktikan bahwa pembinaan dan pendidikan terhadap konsumen belum maksimal khususnya bagi masyarakat yang ber-pemukiman di daerah yang terpencil. Hal tersebut tentu menjadi perhatian bagi pemerintah maupun pelaku usaha itu sendiri terhadap pelanggaran konsumen dalam point ini.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Perlakuan diskriminatif atau membeda-bedakan konsumen merupakan perilaku yang sangat tidak dianjurkan untuk dilakukan oleh pelaku usaha. Perilaku ini memberikan sikap yang berbeda dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen yang pada kodratnya semua konsumen memiliki hak yang sama untuk diperlakukan dan dilayani secara baik oleh pelaku usaha tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Saat melakukan pelayanan PT. Amana Berkah Mandiri tidak memberikan informasi yang jelas kepada konsumen pengguna jasa umrah mengenai kejelasan keberangkatan para jemaah, bahkan pada saat para jemaah terlantar di Bandara Juanda Surabaya, koordinator para jemaah melakukan mencoba menghubungi PPIU namun tidak ada dari pihak PT. Amana Berkah Mandiri tidak memberikan respon maupun tanggapan.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Setiap kerugian yang ditimbulkan akibat kelalaian, kesalahan maupun cacat dari suatu produk merupakan tanggung jawab sepenuhnya bagi pelaku usaha. Konsumen berhak atas kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli barang dan/atau jasa yang dilakukan antara para pihak. Mediasi yang dilakukan oleh para pihak dan dihadiri oleh beberapa instansi atau pihak terkait, PT. Amana Berkah Mandiri selaku PPIU akan memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami para jemaah umrah,

meskipun yang mengambil uang atau BPIU milik calon jemaah merupakan pihak ketiga atau perantara, tetapi PPIU tetap bertanggungjawab karena antara perusahaan *travel* dan perantara memiliki hubungan atau perjanjian kerjasama perantara. Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan yaitu dengan penjadwalan ulang keberangkatan para calon jemaah umrah dengan syarat adanya tambahan biaya yang harus dibayarkan oleh para konsumen untuk digunakan melakukan pembelian tiket keberangkatan yang baru.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Hak-hak konsumen tidak hanya diatur dalam UUPK, tetapi juga diatur secara khusus dalam peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Bagi konsumen pengguna jasa umrah, hak-hak mereka telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah.

Hak jemaah yang diatur dalam Pasal 88 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, 2019 yaitu:

- a. Layanan bimbingan Ibadah Umrah;

Layanan berupa bimbingan bagi konsumen pengguna jasa umrah sebenarnya sama saja dengan hak konsumen yaitu hak atas pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak ini merupakan hak yang

fundamental bagi konsumen pengguna jasa umrah, karena sebelum melakukan perjalanan ibadah umrah PPIU haruslah melakukan bimbingan terlebih dahulu mengenai bagaimana pedoman beribadah umrah dan sebagainya. Bimbingan dari PPIU ini sangat penting bagi konsumen pengguna jasa umrah demi kelancaran dalam menunaikan ibadah umrah.

b. Layanan Kesehatan;

Penyediaan layanan kesehatan bagi para konsumen pengguna jasa umrah juga sangat penting. Jauh sebelum keberangkatan para jemaah, telah dilakukan pengecekan kesehatan kepada para jemaah untuk mengetahui mengenai riwayat penyakit bawaan yang diderita, alergi dan lain sebagainya. Sekalipun telah melakukan pengecekan, layanan kesehatan tetap harus disediakan, karena tidak menutup kemungkinan pada saat melakukan ibadah umrah, jemaah mengalami kondisi yang kurang *fit* atau kurang sehat.

c. Kepastian pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

PT. Amana Berkah Mandiri selaku PPIU dan para konsumen pengguna jasa umrah telah menentukan dan menyepakati jadwal keberangkatan para jemaah sebagaimana tertuang dalam perjanjian antara kedua belah pihak. Keberangkatan para calon jemaah dijadwalkan pada tanggal 14 Mei 2023 lalu, namun para jemaah tidak

diberangkatkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Bapak Ali Hamdani selaku pemilik Mabari *Tour & Travel* (agen penjual tiket) menjelaskan bahwa para calon jemaah umrah yang berjumlah 38 orang termasuk beliau dan 3 rekannya yang membantu mengumpulkan calon jemaah tersebut mengalami penelantaran di bandara yang mana pada awalnya mereka hendak diberangkatkan melalui Bandara Juanda Surabaya, namun mengalami penolakan oleh pihak bandara lantaran terkonfirmasi bahwa tidak ada pemesanan tiket Surabaya – Kuala Lumpur yang mengatasnamakan PT. Amana Berkah Mandiri selaku PPIU. PT. Amana mengkonfirmasi bahwa keberangkatan para calon jemaah diundur dan akan diberangkatkan pada tanggal 18 Maret 2023 melalui Bandara Yogyakarta International Airport (YIA) Kulon Progo. Para calon jemaah tiba di Bandara YIA Kulon Progo, dimana di Bandara YIA tersebut kembali lagi mengalami penolakan dikarenakan PT. Amana masih belum membeli tiket keberangkatan dengan tujuan Kuala Lumpur.

Berdasarkan hal tersebut, meskipun PT. Amana Berkah Mandiri telah menjadwalkan keberangkatan dan kepulangan calon jemaah sesuai dengan masa berlaku visanya, akan tetapi dalam pelaksanaannya hak tersebut masih belum dapat terpenuhi atau dilanggar oleh PPIU disebabkan keberangkatan yang tidak sesuai

dengan jadwal yang telah ditentukan bahkan berujung pada pembatalan keberangkatan hingga visa para jemaah hangus.

- d. Layanan lainnya sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan Jemaah Umrah; dan

Perjanjian yang dibuat para pihak juga memuat mengenai fasilitas atau layanan yang diterima oleh para calon jemaah umrah. Layanan yang disediakan mulai dari layanan sebelum menunaikan ibadah umrah maupun setelah menunaikan ibadah umrah hingga ke Indonesia. Pelayanan yang diberikan mulai dari pelayanan kesehatan, penyediaan visa, paspor maupun tiket keberangkatan, akomodasi seperti hotel dan transportasi selama di Makkah, dan lain sebagainya. Beberapa layanan telah diberikan dan didapatkan oleh konsumen pengguna jasa umrah, akan tetapi setelah para jemaah hendak diberangkatkan, justru mengalami gagal keberangkatan yang disebabkan karena biaya umrah belum terbayarkan secara lunas oleh pihak ketiga kepada PT. Amana Berkah Mandiri.

Dari hasil wawancara Pihak PT. Amana Berkah Mandiri, pihaknya tidak melakukan pembelian tiket secara lengkap disebabkan karena adanya gagal bayar/tidak dibayarkannya *invoice* tagihan umrah oleh pihak ketiga (perantara), sehingga tiket keberangkatan Yogyakarta – Kuala Lumpur tidak terbeli. Dari total pembayaran yang seharusnya disetorkan oleh pihak Mabari *Tour & Travel* melalui pihak ketiga (perantara) kepada PT. Amana Berkah

Mandiri yaitu sebesar Rp969.800.000,00 (sembilan ratus enam puluh sembilan juta delapan ratus ribu rupiah), namun pihak ketiga baru menyalurkan sebesar Rp659.000.000,00 (enam ratus lima puluh sembilan juta rupiah) dengan rincian pembayaran dibagi menjadi 9 kali pembayaran. Dana yang telah disetorkan tersebut telah digunakan oleh Pihak PT. Amana Berkah Mandiri untuk membeli tiket Internasional dengan tujuan Kuala Lumpur – Jeddah, Visa, LA (*Land Arrangement*) dan juga hotel para jemaah umrah.

Mengenai pelayanan dan fasilitas transportasi, pelayanan di bandara pun turut menjadi perhatian bagi PPIU demi kenyamanan dan keamanan para jemaah umrah. Pasal 15 Point 6 Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang mengatur terkait dengan fasilitas yang diberikan oleh PPIU di bandara *“menjelaskan bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) wajib menyediakan tempat yang layak dan nyaman bagi jemaah selama berada di bandara”*. Berdasarkan penjelasan Pasal tersebut, sudah sangat jelas kewajiban PPIU untuk memberikan fasilitas terbaik tidak hanya fasilitas visa, tempat tinggal, konsumsi transportasi dan sebagainya, akan tetapi fasilitas di bandara pun juga menjadi tanggung jawab PPIU. Para calon jemaah bahkan terlantar dan tidak diberikan fasilitas sama sekali di bandara seperti makan dan hotel untuk tempat beristirahat. Bapak Ali Hamdani menegaskan bahwa segala biaya mulai dari

biaya transportasi, makan, bahkan biaya hotel/penginapan semua ditanggung oleh Pak Ali selaku pemilik Mabari *Tour & Travel* yang juga merupakan salah satu jemaah umrah tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, PT. Amana Berkah Mandiri telah melanggar aturan perundang-undangan terkait larangan pelaku usaha sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a dan f, dimana PT. Amana Berkah Mandiri tidak menepati janji untuk memberangkatkan para jemaahnya sesuai dengan kesepakatan dengan jadwal keberangkatan pada tanggal 14 – 18 Maret 2023 yang lalu, selain itu PT. Amana Berkah Mandiri juga meminta tambahan dana kepada para calon jemaah sebesar Rp6.000.000,00 (enam juta rupiah) dengan maksud dan tujuan digunakan untuk membeli tiket keberangkatan calon jemaah yang baru agar para calon jemaah tetap diberangkatkan dengan menjadwalkan kembali keberangkatannya. Hal tersebut tentu tidak sesuai dengan aturan syarat dan ketentuan yang telah dibuat antara para pihak.

- e. Melaporkan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan Ibadah Umrah kepada Menteri.

Pembatalan keberangkatan perjalanan ibadah umrah yang dilakukan PT. Amana Berkah Mandiri, membuat para konsumen menggunakan haknya untuk melaporkan PPIU tersebut ke Kementerian Agama Kanwil Kulon Progo. Laporan ini dimaksudkan agar Kementerian Agama Kulon Progo dapat menindaklanjuti

peristiwa tersebut, sehingga para jemaah bisa mendapatkan haknya demi mewujudkan keadilan dan kemanfaatan hukum. Kementerian Agama Kulon Progo meminta PT. Amana Berkah Mandiri untuk datang untuk membicarakan jalan keluar atau pertanggungjawaban PPIU terhadap konsumen atas pembatalan keberangkatan yang terjadi melalui forum mediasi yang dihadiri oleh beberapa instansi terkait seperti Polsek Temon Kulon Progo.

Hak PPIU diatur dalam Pasal 93 (UU.No.8/2019), yaitu PPIU berhak mendapatkan;

- a) Pembinaan dari Menteri;
- b) Informasi tentang kebijakan penyelenggaraan Ibadah Umrah; dan
- c) Informasi tentang hasil pengawasan dan akreditasi.

Kewajiban PPIU diatur dalam Pasal 94 (UU No.8/2019), PPIU memiliki kewajiban berupa:

- a) Menyediakan paling sedikit 1 (satu) orang pembimbing ibadah setiap 45 (empat puluh lima) orang Jemaah Umrah;
- b) Memberikan pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan Jemaah Umrah;
- c) Memiliki perjanjian kerjasama perantara dengan fasilitas pelayanan kesehatan di Arab Saudi;
- d) Memberangkatkan dan memulangkan Jemaah Umrah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi;

- e) Menyampaikan rencana perjalanan umrah kepada Menteri secara tertulis sebelum keberangkatan;
- f) Melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia;
- g) Membuat laporan kepada Menteri paling lambat 10 (sepuluh) Hari setelah tiba kembali di tanah air;
- h) Memberangkatkan Jemaah Umrah yang terdaftar pada tahun hijriah berjalan; Mengikuti standar pelayanan minimal dan harga referensi; dan
- i) Mengikuti prinsip syariat.

Berdasarkan hak dan kewajiban baik bagi PPIU maupun jemaah umrah sebagaimana diatur dalam UU No. 8/2019 tersebut, PT. Amana Berkah Mandiri selaku Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) memiliki hak untuk selalu mendapatkan pembinaan dan bimbingan dari Kementerian Agama (Kemenag). Tidak hanya hak yang didapatkan dari Kemenag, PPIU juga berhak atas biaya penyelenggaraan ibadah umrah yang dibayarkan oleh konsumen atau jemaah umrah secara lunas, dengan nominal dan tempo pembayarannya sesuai dengan yang diatur di dalam perjanjian.

Biaya Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat BPIU adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh jemaah untuk menunaikan perjalanan ibadah umrah (Pasal 1 Point 4 Permenag No. 8/2018). BPIU Referensi ibadah umrah yang menjadi

patokan dalam menentukan biaya perjalanan ibadah umrah ditetapkan oleh Menteri Agama sebagaimana disebutkan dalam Pasal 10 ayat (1) Peraturan Menag No. 8 Tahun 2018 yang menyatakan “*Menteri menetapkan BPIU Referensi secara berkala sebagai pedoman penetapan BPIU*”. Besaran BPIU yang telah ditetapkan disesuaikan dengan fasilitas dan pelayanan, akomodasi, konsumsi, jaminan kesehatan serta asuransi yang diberikan kepada para jemaah umrah.

Kewajiban yang dimiliki oleh PPIU itu sendiri merupakan hak yang dimiliki dan harus didapatkan oleh jemaah umrah sebagai seorang konsumen pengguna jasa. Beberapa kewajiban seorang PPIU yaitu memberikan fasilitas dan pelayanan sebaik mungkin kepada jemaah, baik berupa pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi tempat tinggal, transportasi maupun pelayanan pembuatan paspor dan visa keberangkatan. PPIU juga memiliki kewajiban untuk melakukan pembinaan kepada jemaah terkait bagaimana ketentuan dan tata cara melakukan ibadah umrah, memberikan informasi yang lengkap terkait dengan keberangkatan umrah para jemaah, menjadwalkan keberangkatan, kepulauan serta memberangkatkan jemaah sesuai dengan jadwal yang telah disepakati dalam perjanjian, serta kewajiban PPIU lainnya sebagaimana diatur di dalam Pasal 94 UU No. 8 Tahun 2019 dan Pasal 13 Peraturan Menag No. 8 Tahun 2018 serta peraturan perundang-undangan lainnya.

Para jemaah umrah mengalami gagal berangkat yang disebabkan

karena tidak adanya tiket domestik tujuan Indonesia – Kuala Lumpur sekalipun tiket Internasional sudah ada, PPIU berarti telah melakukan perbuatan yang dilarang bagi PPIU sebagaimana yang diatur dalam Pasal 25 Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018, PPIU dilarang menelantarkan jemaah umrah yang mengakibatkan jemaah umrah:

- a) gagal berangkat ke Arab Saudi;
- b) melanggar masa berlaku visa; atau
- c) terancam keamanan dan keselamatannya.

Kegagalan berangkat yang dialami oleh para jemaah umrah, terjadi begitu saja tanpa adanya konfirmasi atau pemberitahuan dari pihak PT. Amana Berkah Mandiri kepada para calon jemaah mengenai pembatalan keberangkatan para jemaah, sehingga PT. Amana Berkah Mandiri tidak dapat memenuhi kewajibannya dengan memberikan hak konsumen yaitu konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 4 UU No.8/1999.

Kelalaian yang dilakukan oleh PT. Amana Berkah Mandiri dan Tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga atau perantara tidak hanya menimbulkan kerugian bagi para konsumen pengguna jasa, akan tetapi juga bagi diri perusahaan *travel* dan perantara itu sendiri. PT. Amana Berkah Mandiri mengalami dampak negatif berupa sanksi administratif. Sanksi administratif yang didapatkan berupa pembekuan izin Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kementerian

Agama Republik Indonesia. PT. Amana Berkah Mandiri resmi dibekukan pada tanggal 29 Mei 2023 selama 1 tahun lamanya terhitung sejak tanggal dibekukan hingga satu tahun kedepan berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 473 Tahun 2023 tentang Pembekuan Perizinan Berusaha Penyelenggara Ibadah Umrah. Dengan diberikannya sanksi administratif berupa pembekuan izin penyelenggaraan tersebut, PT. Amana Berkah Mandiri tidak diperbolehkan untuk melakukan transaksi penjualan semua jenis paket umrah maupun haji yang mereka tawarkan, setelah masa pembekuan izin penyelenggara usaha PPIU tersebut berlalu, maka PT. Amana Berkah Mandiri dapat beroperasi kembali seperti sediakala. Beberapa dampak negatif atau kerugian lainnya yang dialami PPIU yaitu kehilangan kepercayaan dari masyarakat dan penurunan omset yang drastic, sedangkan bagi pihak ketiga atau perantara ditahan oleh pihak berwenang akibat perbuatannya menggelapkan dana atau BPIU calon jemaah umrah (Hasil wawancara Pihak PT. Amana Berkah Mandiri).

Berdasarkan hal tersebut, akibat kerugian yang timbul dengan tidak diberangkatkannya para calon jemaah umrah maka pihak PT. Amana Berkah Mandiri harus bertanggungjawab dengan memenuhi hak jemaah umrah dan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan para pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf g UUPK yaitu *“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya”*, meskipun pihak

perantara adalah orang yang mengambil dana yang seharusnya disetorkan secara lengkap kepada perusahaan travel, sehingga perusahaan travel tidak dapat melakukan pembelian tiket domestik yang menyebabkan seluruh calon jemaah umrah mengalami kegagalan berangkat, tetapi yang bertanggungjawab atas hal tersebut adalah PT. Amana Berkah Mandiri. Hal tersebut dikarenakan adanya perjanjian kerjasama perantara yang mana terdapat pelimpahan kuasa untuk menyalurkan dan mengurus para calon jemaah dari perantara kepada PPIU yang mana seluruh calon jemaah umrah tersebut sudah terdaftar sebagai calon jemaah yang diurus oleh PT. Amana Berkah Mandiri. Tidak hanya itu terdapat juga pemberian kuasa untuk pihak ketiga meminta, menerima dan menyalurkan dana atau BPIU dari calon jemaah kepada PPIU. Total dari 100% (persen) pembayaran yang telah diterima pihak ketiga, baru sekitar 70% (persen) BPIU yang telah diserahkan oleh perantara kepada PPIU, sehingga penyalahgunaan yang dilakukan oleh perantara atau pihak ketiga atas sisa BPIU yang belum disetorkan oleh perantara kepada PPIU tetap menjadi pertanggungjawaban PT. Amana Berkah Mandiri untuk memberikan ganti kerugian kepada para konsumen yang telah dirugikan.

Beberapa bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh PT. Amana Berkah Mandiri selaku perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah, yaitu:

1. Permintaan atau Permohonan Maaf

Permohonan maaf dalam penyelesaian suatu perkara perdata

merupakan salah satu alternatif dalam menyelesaikan suatu perkara atau perselisihan yang terjadi antara orang perseorangan maupun dengan badan hukum. Alternatif penyelesaian perselisihan ini dilakukan dengan cara orang yang terbukti melakukan kesalahan atau wanprestasi dalam suatu perjanjian mengakui kesalahannya dan menyampaikan permohonan maaf kepada konsumen yang telah dilanggar haknya atas kelalaian ataupun kesalahan dari pelaku usaha tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, dalam kasus PT. Amana Berkah Mandiri penyelesaian perselisihan dengan permohonan maaf disampaikan dalam forum mediasi yang dilakukan antara para pihak yang dihadiri oleh Kasi Haji Kemenag Kulon Progo setelah diketahui PT. Amana Berkah Mandiri gagal dalam pemenuhan kewajibannya atau dengan kata lain melakukan wanprestasi. PT. Amana Berkah Mandiri mengaku bersalah atas kegagalan berangkat yang dialami oleh 38 jemaah umrah yang disebabkan karena tidak adanya pembelian tiket tujuan Indonesia – Kuala Lumpur.

2. Ganti Rugi

PT. Amana Berkah Mandiri gagal memenuhi prestasi atau kewajibannya untuk memenuhi hak para calon jemaah diberangkatkan umrah ke Makkah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Perbuatan PPIU ini berupa sebuah pelanggaran sebagaimana diatur dalam Pasal 25 huruf a Peraturan Menteri Agama

Nomor 8 Tahun 2018, yakni melakukan penelantaran jemaah yang menyebabkan jemaah mengalami kegagalan keberangkatan ke Makkah. Penelantaran jemaah tersebut tentunya mengakibatkan para jemaah mengalami kerugian baik secara materiil maupun immateriil. Penyelesaian sengketa antara para jemaah umrah, PPIU dan pihak ketiga tersebut diselesaikan melalui mediasi yang dihadiri oleh beberapa pihak baik dari Kasi Haji Kementerian Agama Kulon Progo, pihak PT. Amana Berkah Mandiri dan perwakilan dari jemaah umrah. Hasil dari mediasi antara para pihak menghasilkan kesepakatan berupa PT. Amana Berkah Mandiri akan memberikan kompensasi atau ganti kerugian sebagai bentuk pertanggungjawabannya dengan penjadwalan ulang keberangkatan para calon jemaah umrah dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati dengan para calon jemaah, yaitu sebagai berikut:

1. Pihak PT. Amana Berkah Mandiri bersedia menanggung segala biaya seperti biaya pembuatan visa baru, LA (*Land Arrangement*) dan hotel tempat peristirahatan para calon jemaah selama di Arab Saudi.
2. PT. Amana Berkah Mandiri meminta biaya tambahan kepada para calon jemaah umrah sebesar Rp6.000.000.00 (*enam juta rupiah*) per jemaah sebagai tambahan untuk membeli tiket baru karena PPIU sudah tidak memiliki biaya untuk memberangkatkan para calon jemaah.

3. Keberangkatan para calon jemaah dijadwalkan pada tanggal 12 mei 2023 lalu dan telah diberangkatkan.

Alternatif tersebut merupakan bentuk Pertanggungjawaban PT. Amana Berkah Mandiri untuk tetap melakukan pemenuhan prestasinya terhadap para calon jemaah umrah dengan tetap memberangkatkan dan menjadwalkan ulang keberangkatan para calon jemaah umrah yang tertunda. PT. Amana Berkah Mandiri akan menjadwalkan ulang keberangkatan para calon jemaah, akan tetapi tambahan dana yang dimintai oleh PPIU yakni sebesar Rp6.000.000.00 (*enam juta rupiah*) perindividu ini tentu tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, meskipun di dalam forum mediasi keputusan yang diambil merupakan hasil kesepakatan para pihak yang mana para jemaah menyepakati penambahan biaya tersebut, yang mana tambahan biaya akan digunakan untuk mengurus keperluan penjadwalan ulang keberangkatan para calon jemaah umrah tetapi jika dikaitkan dengan perlindungan konsumen hal tersebut tentu telah melanggar hak yang dimiliki oleh seorang konsumen sebagaimana diatur di dalam pasal Pasal 4 huruf b yakni *“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan”* ini tentu sudah dilanggar oleh PPIU.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan di atas pada bab sebelumnya, maka dengan ini penulis menyimpulkan hubungan hukum antara perusahaan *travel* PT. Amana Berkah Mandiri dan pihak ketiga adalah hubungan hukum timbal balik yang timbul karena suatu perjanjian antara para pihak. Hubungan hukum tersebut timbul akibat hubungan hukum antara PPIU dengan konsumen pengguna jasa yaitu hubungan pelayanan jasa pemberangkatan perjalanan ibadah umrah kepada calon jemaah umrah oleh PT. Amana Berkah Mandiri dengan menggunakan dan melibatkan pihak ketiga di dalamnya. Hubungan hukum yang terjalin antara para pihak didasarkan pada sebuah perjanjian. Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara berkaitan dengan keabsahan atau sahnya suatu perjanjian, maka perjanjian yang dibuat oleh para pihak merupakan perjanjian yang sah dan mengikat para pihak sebagaimana Pasal 1338 KUHPerdara. Hubungan hukum antara para pihak dalam pelaksanaannya tidak seimbang, karena PT. Amana Berkah Mandiri tidak dapat melakukan pemenuhan terhadap kewajibannya dengan memberangkatkan para jemaah umrah sesuai dengan kesepakatan yang tertuang di dalam perjanjian. Begitu juga dengan hubungan hukum antara PT. Amana Berkah Mandiri dengan Pihak ketiga atau perantara tidak seimbang

karena perantara/pihak ketiga gagal dalam pemenuhan kewajibannya untuk melakukan pelunasan BPIU kepada PT. Amana Berkah Mandiri.

Pertanggungjawaban perusahaan *travel* PT. Amana Berkah Mandiri atas kegagalan keberangkatan calon jemaah umrah melanggar hak-hak konsumen pengguna jasa umrah yang dilakukan oleh PPIU dan pihak ketiga, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 88 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah para jemaah adalah permohonan maaf yang disampaikan dalam mediasi yang dilaksanakan dihadapan Kasi Haji Kemenag Kabupaten Kulon Progo, Polsek Temon Kulon Progo, perwakilan jemaah umrah maupun PPIU. Berdasarkan hasil mediasi tersebut pihak PT. Amana Berkah Mandiri akan memberikan pertanggungjawaban berupa ganti kerugian dengan melakukan penjadwalan ulang keberangkatan seluruh calon jemaah umrah, membuatkan visa baru dan menanggung biaya penginapan atau tempat tinggal para jemaah selama di Makkah. Alternatif pertanggungjawaban yang diberikan oleh PT. Amana Berkah Mandiri selaku PPIU ini masih belum dapat memberikan jaminan keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen pengguna jasa umrah dengan meminta dana tambahan sebesar Rp6.000.000.00 (*Enam Juta Rupiah*) untuk setiap jemaah yang akan diberangkatkan kembali dengan jadwal baru yang telah ditentukan. Hal tersebut tentu tidak sesuai dan telah melanggar hak-hak yang dimiliki oleh para Konsumen Pengguna jasa umrah sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU. No.8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, meskipun di dalam forum mediasi keputusan yang diambil

merupakan hasil kesepakatan para pihak yang mana para jemaah menyepakati penambahan biaya tersebut,

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kementerian Agama Republik Indonesia, sebagai Direktorat Jenderal Haji dan Umrah sebaiknya meningkatkan pengawasan terhadap *travel-travel* umrah sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah agar kasus penipuan, penelantaran atau kegagalan pemberangkatan jemaah dan kasus serupa tidak lagi mengalami peningkatan.
2. Penyelenggara perjalanan ibadah umrah khususnya PT. Amana Berkah Mandiri, agar dapat terus menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa umrah dengan cara memenuhi segala apa yang menjadi hak dari konsumen, agar para jemaah terus merasa puas dan nyaman dalam menggunakan jasa perjalanan umrah tersebut.
3. Masyarakat, mengingat terjadinya kasus pelanggaran terhadap hak-hak yang dimiliki konsumen, maka masyarakat sebaiknya lebih berhati-hati dalam memilih agen biro perjalanan umrah atau agen travel, tidak mudah tergiur dengan promo atau harga yang jauh di bawah harga pasaran, lebih berhati-hati dalam memilih jasa perantara untuk mendaftarkan diri pada biro agen travel, jika perlu tidak perlu menggunakan jasa perantara agar

kejadian-kejadian seperti kegagalan berangkat jemaah tidak terus mengalami peningkatan. Bagi para calon jemaah umrah yang dilanggar haknya dengan ditelantarkan atau tidak diberangkatkan, harus bisa menuntut apa yang telah menjadi haknya dengan meminta pertanggungjawaban atau ganti kerugian sebagaimana yang telah diatur dan ditentukan dalam perjanjian maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia

4. Pemerintah, mengingat jumlah kasus pelanggaran konsumen khususnya bagi konsumen pengguna jasa umrah yang ditelantarkan atau mengalami kegagalan keberangkatan terus mengalami peningkatan, maka sebaiknya pemerintah lebih memperhatikan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha, melakukan sosialisasi dan bimbingan kepada PPIU maupun calon jemaah untuk mewujudkan dan memaaksinyatakan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha maupun konsumen., selain itu diperlukan juga adanya perjanjian secara tertulis yang perlu dibuat oleh para pihak baik pelaku usaha maupun konsumen untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Absar, M. (2014). Tinjauan Yuridis Perjanjian Keagenan. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, 5(2), 1–13.
- Alydrus, S. M. Z., Suhadi, & Lutfitasari, R. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik. *Jurnal Lex Suprema*, 2(1), 364.
- Angkasa, N., Wardani, Y. K., Zulkarnain, AgustinMR, Y., Faisal, A., Susanti, R., Gunawan, Mubaroq, H., & Shafira, M. (2019). *Metode Penelitian Hukum Sebagai Suatu Pengantar* (Akib, Maroni, & Hamzah (eds.)). CV. Laduny Alifatama.
- Ariani, E. F. (2019). *Perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan Keberangkatan Calon Jamaah Umrah Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Utsmaniyah Hannien Tour)*.
- Bachtiar. (2018). *Metode Penelitian Hukum* (O. Yanto (ed.); Cetakan Pe). UNPAM PRESS. www.unpam.ac.id
- Bustomi, A. (2018). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen. *Jurnal Universitas Palembang*, 16(2), 1–15. <http://www.fao.org/3/I8739EN/i8739en.pdf><http://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.01.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.10.007><https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23288604.2016.1224023><http://pdx.sagepub.com/lookup/doi/10>
- Dewantara, J. R. (2023). *Jemaah Umrah Asal Rembang Telantar di Bandara YIA, Uangnya Ternyata Digelapkan Calo untuk Kepentingan Pribadi*. Deti Jateng. <https://yogyakarta.kompas.com/read/2023/03/21/153410678/jemaah-umrah-asal-rembang-telantar-di-bandara-yia-uangnya-ternyata>
- Dewi, N. M. T. (2022). Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(1), 81–89. <https://doi.org/10.38043/jah.v5i1.3223>
- Diani, R., & Kusuma, M. (2021). Karakteristik Perjanjian Keagenan Dalam Kajian Hukum Perdata. *Jurnal Hukum Tri Pantang*, 7(1), 4–5. <https://doi.org/10.51517/jhtp.v7i1.293>
- Elsa Nurahma Lubis, F. D. F. (2021). Pengenalan dan Definisi Hukum Secara

- Umum (Literature Review Etika). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(6), 774. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i6.622>
- Endipradja, F. T. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*. Setara Press.
- Gunawan, D. P. (2019). *Perlindungan Hukum Konsumen Calon Jamaah Ibadah Umroh Oleh Penyelenggara Biro Perjalanan MT. Amanah*.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- <https://tafsirweb.com/>. (2023). *tafsirweb Surat Al-Baqarah ayat 158*. <https://Tafsirweb.Com/>.
- Komariah. (2001). *Edisi Revisi Hukum Perdata*. Universitas Negeri Malang.
- Kristiyanti, C. T. S. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Maiyestati. (2022). *Metode Penelitian Hukum*. LPPM Universitas Bung Hatta.
- Marzuki, P. M. (2017). *Pengantar Ilmu Hukum*. Kencana.
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian Hukum (Cetakan 15)*. Kencana.
- Moniung, E. R. (2015). Perjanjian Keagenan Dan Distributor Dalam Perspektif Hukum Perdata. *Lex Privatum*, 3(1), 129–131.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum (Cetakan Pe)*. Mataram University Press.
- Muthiah, A. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen (Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah)*. Pustaka Baru Press.
- Nisa, F. (2016). *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah Terhadap Jamaah Yang Gagal Diberangkatkan (Studi Atas PT. First Travel)*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/45734%0A>
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 39. <https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>
- Nurhayati, Y. (2020). *Pengantar Ilmu Hukum (Ifrani (ed.); Cetakan I)*. Nusa Media. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan

- Perjalanan Ibadah Umrah, Pub. L. No. 8, 1 (2018).
[https://peraturan.bpk.go.id/Download/163221/Nomor 6 Tahun 2021.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/163221/Nomor%206%20Tahun%202021.pdf)
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, Pub. L. No. 6, 151 1 (2021).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/170080/peraturan-menag-no-nomor-6-tahun-2021-tahun-2>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan, Pub. L. No. 29, 1 (2021).
- Priasmoro, M. R. (2023). *Kasus Jemaah Umrah Terlantar Di Saudi Dengan Jumlah Korban Diduga Sebanyak 500 Orang*. Liputan 6.
<https://www.liputan6.com/news/read/5245569/kasus-jemaah-umrah-terlantar-di-saudi-polisi-korban-diduga-sebanyak-500-orang?page=2>
- Puspita, Y. W. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Jamaah Haji dan Umrah Terhadap Pelayanan Agen Travel di Indonesia. *Journal Justice Unikarta*, 3(1), 46–47.
- Putra, C. A. G., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 4(1), 15.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Rosita. (2017). Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi dan Non Litigasi). *Al-Bayyinah: Journal of Islamic Law*, VI(2), 100–109. <https://jurnal.iainbone.ac.id/index.php/albayyinah/article/view/20/17>
- Santoso, A. P. A., Sulistyowati, E., & Wisudawati, T. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*. Pustaka Baru Press.
- Sari, N. (2020). *Perlindungan Konsumen Obat: Tinjau Umum Peraturan Perundangan-undangan*. UAD Press.
- Setiawan, I. K. O. (2018). *Hukum Perjanjian* (D. M. Listianingsih (ed.); Cetakan Ke). Sinar Grafika.
- Sinaga, N. A. (2018). Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian. *Binamulia Hukum*, 7(2), 110.
<https://doi.org/10.37893/jbh.v7i2.20>
- Sinaga, N. A. (2019). Implementasi Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(1), 7.

- Soimin, S. (2018). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (cetakan ke). Sinar Grafika.
- Solikin, N. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Sulaiman, A. (2019). *Pengantar Ilmu Hukum* (Cetak Kedu). UIN Jakarta bersama Yayasan Pendidikan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Jakarta.
- Susanti, D. O., & Efendi, A. (2018). *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Sinar Grafika.
- Syahrum, M. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum (Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis)* (I. Marhani (ed.); Cetakan Pe). Dotplus Publisher.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Satu Naskah, [Jdih.Bapeten.Go.Id](https://jdih.bapeten.go.id) 1 (1945). <https://jdih.bapeten.go.id/en/dokumen/peraturan/undang-undang-dasar-negara-republik-indonesia-tahun-1945>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pub. L. No. 12, 1 (1999). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, Pub. L. No. 8, 1 1 (2019). [https://peraturan.bpk.go.id/Download/163221/Nomor 6 Tahun 2021.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/163221/Nomor%206%20Tahun%202021.pdf)
- Viqi, A. (2023). *Penelantaran 93 Jemaah Umrah Berakhir Damai, Uang Akan Dikembalikan*. Detik Bali. <https://www.detik.com/bali/nusra/d-6665871/penelantaran-93-jemaah-umrah-berakhir-damai-uang-akan-dikembalikan>
- Wulandari, A. S. R., & Tadjuddin, N. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mitra Wacana Media.
- Zakiah. (2017). *Hukum Perjanjian (Teori dan Perkembangannya)* (Lingkar Media Yogyakarta (ed.); Cetakan II). Lentera Kreasindo.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Prenada Media Group.