

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
JAMAAH UMRAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN
PERATURAN MENTERI AGAMA NOMOR 8 TAHUN 2018
TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH
OLEH
PT.ARMINAREKA PERDANA CABANG TEMBILAHAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum (S.H)

OLEH :

AZIZ ALLYYU

NPM : 141010504

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2020



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA PERUBAHAN / PERBAIKAN JUDUL

Pada hari Jumat, tanggal lima belas, bulan November tahun dua ribu sembilan belas, telah di laksanakan seminar riset proposal atas nama :

NAMA : AZIZ ALLYU
NPM : 14 1010 504
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

Hasil Seminar tersebut menentukan bahwa judul yang tertulis semula adalah :

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH UMROH
BERDASARKAN PERATURAN MENTRI AGAMA NOMOR 8 TAHUN 2018
TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMROH OLEH
PT ARMINAREKA PERDANA**

Dirubah menjadi :

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JAMAAH UMROH
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN MENTRI AGAMA NOMOR 8
TAHUN 2018 TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMROH
OLEH PT ARMINAREKA PERDANA CABANG TEMBILAHAN**

Demikian berita acara perubahan ini diperbuat harap untuk dimaklumi.

Diketahui oleh:

Pembimbing I

DR. Zulkarnaini Umar, MIS

Pembimbing II

Anton Afrizal Chandra, S.Ag., M.Si

Pekanbaru, 20 November 2019

Di Ketahui Oleh,

A.n. Dekan,

Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H
Wakil Dekan I Bidang Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127Fax. (0761) 674834, 721 27

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO:2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : AZIZ ALLYU
NPM : 141010504
Fakultas : HUKUM
Program Studi : ILMU HUKUM
Pembimbing I : DR.ZULKARNAINI UMAR,S.H.,M.I.S
Pembimbing II : ANTON AFRIZAL CANDRA,S.Ag.,M.Si
Judul Skripsi : PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JAMAAH UMRAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN MENTRI AGAMA NOMOR 8 TAHUN 2018 TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH OLEH PT.ARMINAREKA PERDANA CABANG TEMBILAHAN

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

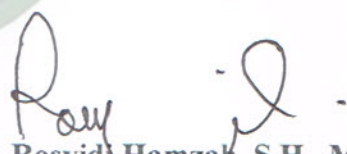
Tanggal	Berita Bimbingan	P A R A F	
		Pembimbing II	Pembimbing I
02-09-2020	- Tambahkan Kemenag Sebagai Populasi Dan Responden		
17-09-2020	- Tambahkan Penelitian Terdahulu - Analisi Data		
23-10-2020	- Lampirkan Kontrak - Perlengkap Data		

08-12-2020	-Perbaiki Daftar Isi -Perbaiki Bab II		
18-12-2020	-Tambahkan Dokumentasi -Tambahkan Daftar Pustaka		
22-12-2020	-Acc Pembimbing II Dapat Dilanjutkan Pembimbing I		
23-12-2020	-Pahami Undang-Undanganya -Perbaiki Daftar Isi		
25-12-2020	-Tambahkan Latar Belakang Masalah -Cantumkan Pasal-Pasalnya		
28-12-2020	-Perbaiki Abstrak		
29-12-2020	-Acc Pembimbing I Dapat Di Lanjutkan Untuk Ujian Kompre		

Pekanbaru, 24 Januari 2021

Mengetahui :

An. Dekan


Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H
Wakil Dekan I Bidang Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834, 721 27

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO:2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

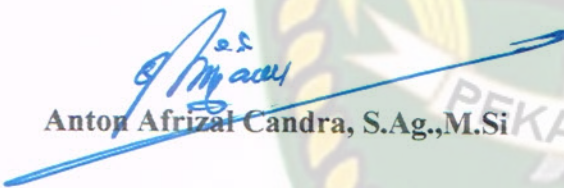
**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JAMAAH UMRAH
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN MENTRI AGAMA NOMOR 8
TAHUN 2018 TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH
OLEH PT.ARMINAREKA PERDANA CABANG TEMBILAHAN**

AZIZ ALLYYU
NPM : 141010504

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing II

pembimbing I


Anton Afrizal Candra, S.Ag., M.Si


Dr. Zulkarnaini Umar, S.H., M.I.S

Mengetahui,

Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 071/Kpts/FH/2020
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. Zulkarnaini Umar, S.H., M.I.S
NIP/NPK : 12 10 02 486
Pangkat/Jabatan : Penata / III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing I Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : AZIZ ALLYYU
NPM : 14 101 0504
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Perdata
Judul skripsi : PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JAMAAH UMROH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN MENTERI AGAMA NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMROH OLEH PT. ARMINAREKA PERDADA CABANG TEMBILAHAN.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 11 Maret 2020
Dekan

Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 071/Kpts/FH/2020
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Anton Afrizal Chandra, S.Ag., M.Si.
NIP/NPK : 12 09 02 447
Pangkat/Jabatan : Penata / III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing II Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : AZIZ ALLYU
NPM : 14 101 0504
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Perdata
Judul skripsi : PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JAMAAH UMROH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN MENTERI AGAMA NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMROH OLEH PT. ARMINAREKA PERDADA CABANG TEMBILAHAN.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 11 Maret 2020
Dekan

Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

ABSTRAK

Pelaksanaannya penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh PT.Arminareka Perdana belum berjalan secara maksimal dikarenakan tidak konsistennya penjadwal keberangkatanyang telah disepakati antara pihak jemaah umrah dengan pihak PT. ARP. Hal ini dibuktikan dari adanya keluhan jamaah umrah dari Tembilahan yang sudah beberapa kali mengalami pemunduran jadwal keberangkatan jamaah dengan alasan bahwa kuota untuk berangkat sudah penuh dan visa belum keluar atau bermasalah, maka jamaah harus menunggu dan akan diberangkatkan pada kuartar berikutnya. Hal tersebut tentu merugikan pihak jamaah sebagai konsumen, karena jamaah yang di undur keberangkatannya tersebut tentu sudah menyiapkan segala hal yang dibutuhkan untuk keberangkatan, bahkan sampai ada yang melakukan selamatan dengan mengundang orang-orang untuk melaksanakan syukuran di rumah. Jadi dapat dikatakan bahwa kejadian tersebut disebabkan karena konsumen banyak yang tidak memahami akan hak-hak yang semestinya ia dapatkan dan kurangnya informasi dari setiap pelaku usaha untuk memberikan pemahaman secara baik terhadap konsumen yang pada umunya tidak memahami secara baik tentang haknya.

Masalah pokok penelitian adalah Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap jemaah umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah umrah oleh PT.Arminareka Perdana cabang Tembilahan, dan Bagaimana penyelesaian yang dilakukan oleh PT.Arminareka Perdana terhadap permasalahan yang dialami oleh jamaahnya.

Metode penelitian adalah penelitian *observational research* yaitu dengan cara survey atau meninjau langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data yaitu wawancara dan kuesioner. Sedangkan sifatnya adalah bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap jemaah umrah berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah Oleh PT.Arminareka Perdana adalah belum berjalan dengan maksimal dikarenakan belum bisa melindungi kepentingan yang menjadi haknya para jamaah selaku konsumen yang disebabkan jadwal keberangkatan para jamaah diundur tanpa adanya pemberitahuan yang resmi secara langsung dari perusahaan, dimana pihak agen travel umrah hanya memberikan alasan dikarenakan kuota keberangkatan penuh dan visa para jamaah ada yang mengalami masalah sehingga belum selesai. Atas hal tersebut para jamaah mengalami kerugian atas pembatalan jadwal keberangkatan, dan Penyelesaian yang dilakukan oleh PT.Arminareka Perdana terhadap permasalahan yang dialami oleh jamaahnya adalah dilakukan dengan musyawarah diantara para pihak konsumen atau jamaah yang akan berangkat, untuk menerima pelaksanaan keberangkatannya diundur sesuai dengan jadwal keberangkatan berikutnya.

Kata Kunci: *Pelaksanaan, Perlindungan Konsumen dan Jemaah Umrah*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis persembahkan kehadiran ALLAH SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, berkat karunia-Nya penulis masih diberikan kekuatan dan keteguhan hati serta kemauan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Jamaah Umrah Berdasarkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Oleh PT.Arminareka Perdana Cabang Tembilahan”** untuk di ajukan guna melengkapi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar tingkat Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari skripsi ini penuh dengan keterbatasan pengetahuan, sehingga dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari penulisan ataupun materi penulisan. Oleh sebab itu dengan senang hati penulis mengharapkan adanya teguran atau kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang ke arah yang lebih baik dan sempurna.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, dorongan moral, motivasi serta bimbingan baik moril materil. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar dan selalu diberi kemudahan oleh-Nya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H.,M.C.L, selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan dan pelayanan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Zukarnain Umar, S.Ag, S.H, M.I.S selaku Ketua Bagian Hukum Perdata dan Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menentukan judul dan rumusan masalah pada Skripsi ini dan memberikan petunjuk-petunjuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak Dr. Anton Afrizal Chandra, S.Ag,. M.Si. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk membimbing mengarahkan dan memberikan petunjuk-petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis dalam meraih cita-cita.

7. Bapak/Ibu dan Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi akademik yang baik kepada penulis.
8. Bapak/Ibu dan staf Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah banyak membantu dalam memberikan data dan informasi kepada penulis.
9. Bapak/ibu dan staf Kantor PT.Arminareka Perdana selaku pelaksana perjalanan ibadah haji dan umrah Cabang Tembilahan yang telah banyak membantu memberikan data dan informasi kepada penulis.
10. Para Responden serta para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah bersedia untuk menjadi Responden dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan bantuan lain yang diperlukan dalam penulisan Skripsi ini.
11. Teristimewa untuk keluarga ku tercinta terimakasih atas jasa dan pengorbanan yang telah diberikan, doa dan dukungan selalu terucapkan demi kelancaran dan kesuksesanku. Semoga Allah SWT membalas semua pengorbanan yang telah diberikan, semoga kelak penulis dapat membahagiakan dan membanggakan bagi kalian Aamiin Allahhuma Aamiin...
12. Serta seluruh para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya kepada Penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua yang membutuhkan terutama bagi penulis. Tiada gading yang tak retak maka saran dan kritik yang bersifat membangun Penulis harapkan dan akhir kata penulis ucapkan terimakasih. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang sebaik-baiknya atas segala jasa dan budi baiknya serta melindungi dan meridhoi kita bersama. Amiin..

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 25 Januari 2021

Penulis,

AZIZ ALLYYU

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
BERITA ACARA PERUBAHAN / PERBAIKAN JUDUL	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN BAHWA SKRIPSI TIDAK PLAGIAT	vi
SK PENUNJUKAN PEMBIMBING I	vii
SK PENUNJUKAN PEMBIMBING II	viii
SK PENETAPAN DOSEN PENGUJI UJIAN SKRIPSI	ix
BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Tinjauan Pustaka	8
E. Konsep Operasional	27
F. Metode Penelitian	28

BAB II : TINJAUAN UMUM

A. Profil PT.Arminreka Perdana	35
B. Tinjauan Tentang Hukum Perjanjian.....	38
C. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen	49

BAB III :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap jemaah umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh PT.Arminareka Perdana cabang Tembilahan	58
B. Penyelesaian yang dilakukan oleh PT.Arminareka Perdana Terhadap Permasalahan Yang Dialami Oleh Jamaahnya	75

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA.....	88
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.I	Daftar Populasi Dan Sampel Dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Jamaah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Menti Agama Nomro 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Oleh PT.Arminareka Perdana Cabang Tembilahan	30
Tabel III.I	Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Kewajiban Dari PT.Arminareka Perdana Dalam Menyelenggarakan Jasa Keberangkatan Ibadah Umrah	60
Tabel III.2	Jawaban Pengetahuan Responden Tentang Jadwal Keberangkatan Dari PT.Arminareka Perdana Dalam Penyelenggaraan Keberangkatan Ibadah Umrah	64
Tabel III.3	Jawaban Pengetahuan Responden Tentang Permasalahan Dalam Pemunduran Jadwal Keberangkatan Jamaah Umrah Oleh PT.Arminareka Perdana.....	65
Tabel III.4	Jawaban Pengetahuan Responden Tentang Tanggung Jawab PT.Arminareka Perdana Selaku Pelaksana Keberangkatan Jamaah Umrah Atas Pemunduran Jadwal Keberangkatan	68
Tabel III.5	Jawaban Pengetahuan Responden Tentang Tindakan PT.Arminareka Perdana Terhadap Keluhan Konsumen Atas Keterlambatan Keberangkatan	77
Tabel III.6	Jawaban Pengetahuan Responden Tentang Musyawarah Apakah Ada Dilakukan Oleh PT.Arminareka Perdana Bersama Konsumen Untuk Membahas Terjadinya Keterlambatan Waktu Keberangkatan	79
Tabel III.7	Jawaban Pengetahuan Responden Tentang Hasil Musyawarah Yang Dilakukan Oleh PT.Arminareka Perdana Selaku Pelaksana Diterima Oleh Konsumennya.....	81
Tabel III.8	Jawaban Responden Tentang Keputusan Dari Hasil Musyawarah Antara PT.Arminareka Perdana Dengan Konsumen	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara mayoritas berpenduduk muslim terbesar, telah memberikan jalan kepada masyarakatnya untuk menjalankan kewajibannya untuk beribadah sesuai dengan ketentuan rukun Islam. Dimana salah satunya yaitu ketentuan terakhir dari rukun islam yang merupakan pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pelaksanaan ibadah tersebut tidak memiliki paksaan terhadap setiap masyarakatnya dikarenakan ibadah tersebut dijalankan kepada setiap masyarakat yang sudah mampu untuk menjalankannya.(Rochimi, 2010: 9) Melaksanakan ibadah umrah merupakan dambaan setiap orang yang beragama Islam, umat muslim yang berada di seluruh dunia berbondong-bondong untuk pergi umrah, termasuk umat muslim yang ada di Indonesia.

Umrah merupakan salah satu ibadah umat muslim yang pelaksanaannya dilakukan di tanah suci Mekkah dan Madinah. Umrah disunahkan bagi muslim yang mampu dan dapat dilakukan kapan saja, kecuali pada hari Arafah tanggal 9 Dzhulhijjah, hari Nahr tanggal 10 Dzhulhijjah, dan hari Tasyriq tanggal 11, 12, 13 Dzhulhijjah. Umrah secara bahasa berarti berziarah atau mengunjungi tempat tertentu. Umrah dalam pengertian *syar'i* adalah mengunjungi baitullah di Mekkah al-mukarramah untuk mengerjakan *thawaf*, *sa'i*, antara shafa dan marwa, kemudian bercukur atau *tahallul*.(Ma'shum, 2013:12)

Peraturan Penyelenggaraan ibadah haji yang didasarkan kepada PP RI No.79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 menyebutkan, “ibadah umrah adalah umrah yang dilaksanakan diluar musim haji”. Penyebab ibadah umrah menjadi minat yang paling banyak bagi masyarakat pada saat sekarang yaitu dikarenakan untuk melaksanakan ibadah haji maka seseorang membutuhkan waktu tunggu yang panjang. Sehingga mengakibatkan waktu yang dibutuhkan untuk menunggu keberangkatan yang cukup lama. Hal itu menyebabkan hadirnya jasa agen travel umrah yang bertujuan agar memudahkan para jamaah untuk melakukan ibadah umrah.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 dan 2 Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 tahun 2018, menyatakan yakni,

“Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah 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. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah”.

Pelaksanaan umrah menggunakan jasa travel saat ini telah menjadi pilihan banyak masyarakat dikarenakan bidang jasa ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin menjalankan ibadah umrah. Tingginya minat warga negara Indonesia untuk melaksanakan ibadah umrah tersebut membuat pemerintah harus melakukan pengaturan yang lebih khusus untuk melakukan pengawasan terhadap agen travel umrah sebagai upaya perlindungan bagi jamaah umrah Indonesia sebagai konsumen. Hal tersebut bertujuan untuk melindungi secara langsung

kepada jamaah selaku konsumen. Pada dasarnya perlindungan hukum tersebut terbagi kepada:

1. Perlindungan secara preventif.

Merupakan suatu perlindungan yang dilakukan sebelum konsumen menggunakan suatu produk atau barang dan jasa. Perlindungan ini pada dasarnya sebagai upaya mencegah terjadinya atau timbulnya sengketa atau permasalahan.

2. Perlindungan secara represif.

Sebagai perlindungan yang dilaksanakan setelah konsumen menggunakan produk atau barang dan jasa sehingga menimbulkan suatu akibat hukum. Kemudian dapat juga dikatakan bahwa sebagai perlindungan setelah terjadinya suatu permasalahan atau sengketa.

([Http://Cpratanto.Blogspot.Co.Id/2012/Perlindungan-Konsumen.Html](http://Cpratanto.Blogspot.Co.Id/2012/Perlindungan-Konsumen.Html))

Pemerintah pada dasarnya telah memberikan kebijakan untuk memberikan perlindungan bagi setiap masyarakat atas kegiatannya yaitu dengan mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 1999 tentang Perlindungan konsumen. Dimana menurut Az Nasution perlindungan konsumen adalah aturan mengenai konsumen yang lebih luas. Secara defenitif beliau mengemukakan: “hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen”.(Kristiyanti, 2009: 13)

Tujuan utama dari adanya hukum perlindungan konsumen adalah sebagai pencegahan dari tindakan sewenang-wenang dari setiap tindakan hukum. Sehingga atas hal tersebut pemerintah membuat suatu kebijakan melaksanakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Aturan tersebut diwujudkan kepada setiap masyarakat agar dapat mengerti dan paham mengenai pemenuhan hak yang mesti diterimannya dari setiap pengusaha yang menjalankan kegiatannya. Sehingga sasaran aturannya yaitu untuk peningkatan penghargaan ataupun kedudukan konsumen selaku pemakai barang dan jasa (Yani, 2003: 2)

Berikut ini dapat dilihat berbagai macam hak yang harus diberikan sebagai wadah melindungi kepentingan konsumen, hal tersebut terlihat sebagaimana dijelaskan pada Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999:

1. “Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.(Kristiyanti, 2009: 41)

Jadi atas ketentuan tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa setiap pelaku usaha harus memenuhi haknya setiap konsumen baik apapun bentuk usaha yang dilakukan. Travel Arminareka Perdana merupakan suatu perusahaan biro perjalanan umrah di Kota Pekanbaru. Travel Arminareka Perdana adalah perusahaan yang termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji plus dan ibadah umrah. Dimana perusahaan ini didirikan semenjak Tahun 1990 tepatnya pada tanggal 9 Februari di Jakarta. Pendiri perusahaan ini yaitu Ir.Hj.Darnelly Guril, MSc.

PT.ARP merupakan travel umrah terbesar se Indonesia dan telah memberangkatkan lebih dari 27.000 jamaah dari seluruh Indonesia dan memiliki cabang dan kantor perwakilan dan agen lebih dari 150 Kota 33 Provinsi di Indonesia.(Wawancara Penulis dengan ibu Syamsini selaku agen PT.ARP tanggal 25 November 2018)

Travel Arminareka perdana atau biasa disingkat dengan PT.ARP mempunyai salah satu kantor cabang yang terletak di Kota Tembilahan yaitu di jalan H.Khalidi, Tembilahan Kota, Kabupaten Indragiri Hilir. Pelaku usaha travel umrah ini mengenalkan usahanya kepada masyarakat biasanya mengadakan seminar umrah ditempat-tempat umum melalui agen-agenya yang tersebar diseluruh Indonesia untuk memasarkan produk usahanya. Setiap jamaah yang telah mendaftarkan diri sebagai jamaah secara otomatis akan menjadi agen dan akan diberi izin untuk membuka usaha atas nama PT.Arminareka Perdana, setiap

jamaah yang menjadi agen akan dipersilahkan membuka kantor cabang sendiri di daerahnya masing-masing.

Dalam pelaksanaannya penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh PT.Arminareka Perdana belum berjalan secara maksimal dikarenakan tidak konsistennya penjadwal keberangkatan yang telah disepakati antara pihak jamaah umrah dengan pihak PT. ARP. Hal ini dibuktikan dari adanya keluhan jamaah umrah dari Tembilah yang sudah beberapa kali mengalami pemunduran jadwal keberangkatan jamaah dengan alasan bahwa kuota untuk berangkat sudah penuh dan visa belum keluar atau bermasalah, maka jamaah harus menunggu dan akan diberangkatkan pada kuartar berikutnya. Hal tersebut tentu merugikan pihak jamaah sebagai konsumen, karena jamaah yang di undur keberangkatannya tersebut tentu sudah menyiapkan segala hal yang dibutuhkan untuk keberangkatan, bahkan sampai ada yang melakukan selamatan dengan mengundang orang-orang untuk melaksanakan syukuran di rumah. Terlebih lagi jamaah tidak diberikan pemberitahuan secara resmi dari pihak PT yang mana pemberitahuan hanya disampaikan melalui mulut ke mulut saja, bahkan tidak seluruh keluhan konsumen didengarkan oleh pihak PT, hanya sebagian saja. Jadi dapat dikatakan bahwa kejadian tersebut disebabkan karena konsumen banyak yang tidak memahami akan hak-hak yang semestinya ia dapatkan dan kurangnya informasi dari setiap pelaku usaha untuk memberikan pemahaman secara baik terhadap konsumen yang pada umunya tidak memahami secara baik tentang haknya. Hal tersebut sangat bertentangan dengan apa yang disebutkan dalam

undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yakni pada pasal 4 ayat 1,2, 3,4, dan 7.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi tersebut maka penulis memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian dalam bentuk tulisan ilmiah yaitu: **“Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Jamaah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Oleh PT.Arminareka Perdana Cabang Tembilahan”**.

B. Rumusan Masalah

Untuk memudahkan dan memahami permasalahannya maka penulis telah membagi pokok permasalahannya menjadi dua bagian yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap jamaah umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah umrah oleh PT.Arminareka Perdana cabang Tembilahan ?
2. Bagaimana penyelesaian yang dilakukan oleh PT.Arminareka Perdana terhadap permasalahan yang dialami oleh jamaahnya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian penulis yaitu:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap jemaah umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah umrah oleh PT.Arminareka Perdana cabang Tembilahan.
- b. Untuk mengetahui penyelesaian yang dilakukan oleh PT.Arminareka Perdana terhadap permasalahan yang dialami oleh jamaahnya.

2. Manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Dapat memperbanyak wawasan bagi penulis mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap jemaah umrah PT.Arminareka Perdana dan dapat dijadikan sebagai arahan dan panduan bagi setiap masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah pada biro perjalanan tertentu.
- b. Sebagai bahan tambahan karya ilmiah bagi perpustakaan di Universitas Islam Riau.

D. Tinjauan Pustaka

Sebagai negara hukum maka Indonesia harus tetap menjunjung tinggi nilai-nilai yang ada dalam konsep tersebut. Dimana hal tersebut pada ketentuan Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 yang menyebutkan: “Indonesia adalah Negara hukum”. Ketentuan itu dapat diartikan bahwa Negara Indonesia merupakan suatu negara

yang didasarkan atau bersandarkan kepada aturan hukum. Sehingga jika dikaitkan dengan perlindungan hukum maka hal tersebut merupakan bagian yang paling utama sebagai akibat yang terjadi pada negara hukum. Dikarenakan jaminan yang melekat terhadap hak warga negara merupakan suatu landasan dari suatu kewajiban negara. (A.Fajar, 2005: 14)

Negara Indonesia pada dasarnya telah memberikan hak kepada setiap warga negaranya untuk mendapatkan dan menikmati yang merupakan bagian dari hidupnya. Menurut Satijipto Raharjo pada intinya menyebutkan, Hukum secara tidak langsung melindungi setiap hak warga negara yang mengalami kerugian atas perbuatan wargan negara lainnya. Sehingga hak yang dipunyai oleh setiap warga negara dari dirasakan seluruhnya untuk mendapatkan suatu perlindungan dari negaranya. Selain perwujudan dari tujuan Hukum itu sendiri yaitu untuk melindungi seseorang dari suatu keadaan yang berubah-ubah namun juga bisa sebagai fungsi pencegah suatu keadaan. Hal ini tidak lain hanyalah untuk mewujudkan suatu keadaan yang berisi nilai keadilan. (Raharjo, 2000: 55)

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Berikut dapat dipahami perlindungan dapat ditempuh dengan berbagai cara, diantaranya yaitu:

- a. “Membentuk sebuah aturan (*by giving regulation*), dengan tujuan agar:
 - 1) Memfasilitasi atau memberikan hak dan kewajiban
 - 2) Adanya jaminan terhadap subyek hukum
- b. Menegakan sebuah aturan (*by law enforcement*), dengan cara :
 - 1) Pencegahan yang dilakukan pelanggaran hak konsumen, lewat perizinan dan pengawasan melalui Hukum Administrasi Negara (HAN).
 - 2) Pencegahan adanya pelanggaran undang-undang perlindungan konsumen, lewat sanksi pidana dan menjatuhkan hukuman, melalui Hukum Pidana.
 - 3) Pemulihan atas Hak-hak, dengan cara memberikan sanksi untuk membayar kompensasi atau mengganti rugi, melalui Hukum Perdata”.(Sasongko, 2012: 30)

Berdasarkan ketentuan “Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang perlindungan konsumen yaitu Nomor 8 Tahun 1999” menyebutkan, “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”. Sehingga dari hal itu bisa dikatakan sebagai seseorang konsumen bisa mengalami kerugian oleh setiap perbuatan dari pelaku usaha hingga harus diberikan perlindungan dari pemerintah. Pada dasarnya

dapat dikatakan bahwa perlindungan konsumen adalah suatu tindakan mengupayakan adanya jaminan terhadap konsumen dalam kepastian hukum. (Soekanto, 2010: 22) Sehingga jika sesuatu hal terwujud dengan adanya suatu kepastian hukum maka hal tersebut sudah menjadi jaminan terhadap konsumen, sehingga konsumendapat terlindungi atas tindakan tidak wajar dari pelaku usaha. Serta tindakan tersebut dapat menimbulkan sanksi terhadap pelanggarnya. Hal ini sebagaimana disebutkan dalam “Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen bertujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang/jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memiliki, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan system perlindungan yang mengandung unsure kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”.

Perlindungan Hukum di Indonesiapada dasarnya memiliki dua (2) macam atau bentuk diantaranya yaitu secara preventif dan represif. Dimana preventif merupakan suatu pencegahan timbulnya suatu permasalahan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengutarakan setiap kerugianyang dialaminya sebelum adanya suatu ketetapan yang tidak dapat diubah kembali,

sedangkan represif merupakan suatu perlindungan yang bertujuan sebagai bentuk penyelesaian suatu sengketa atau permasalahan. Jika dikaitkan dengan masalah pelaksanaan umroh dengan adanya aturan perlindungan konsumen maka dapat dikatakan bahwa Jamaah umroh juga membutuhkan perlindungan hukum karena hal tersebut merupakan sebagian dari suatu tindakan manusia. Perlindungan pada dasarnya memiliki tujuan sebagai pelindung kepentingan para Jamaah Umroh. Kepentingan para jemaah tersebut antara lain berupa hak yang akan diterima secara langsung sebagai seorang konsumen. Perlindungan hukum pada intinya bertujuan untuk memberikan pengayoman kepada setiap Jamaah Umroh untuk menikmati haknya supaya setiap pelaku usaha umroh tidak melakukan suatu pelanggaran.

Pada dasarnya perlindungan hukum sangat dibutuhkan dikarenakan pelanggaran terhadap pemenuhan haknya setiap orang atau konsumen banyak dilanggar oleh pelaku usaha, sehingga di dalam pelaksanaan umroh pun juga membutuhkan hal tersebut bagi Jamaah Umroh. Salah satu bentuk perlindungannya yaitu untuk mendapatkan suatu keadilan bagi setiap jamaah untuk menjalankan ibadahnya. Tidak dipungkiri bahwa pelanggaran terhadap haknya konsumen banyak dilanggar oleh pelaku usaha hanya dikarenakan untuk mendapatkan keuntungan yang besar. Padahal perbuatan tersebut merupakan suatu perbuatan yang melanggar ketentuan terutama dalam peraturan perlindungan konsumen. Hal ini merupakan suatu gangguan yang memiliki akibat hukum kepada para pelaku usaha atau biro perjalanan Ibadah Umroh salah satunya yaitu

tidak terselenggaranya dengan baik pelaksanaan umroh sehingga mengakibatkan kerugian terhadap jamaah. Salah satu contoh pelanggaran yang sering terjadi yaitu adanya pembatalan keberangkatan secara sepihak terhadap Jamaah Umroh yang dilakukan oleh biro perjalanan, sehingga tindakan tersebut mesti ditindak lanjuti agar diberikan perlindungan, dikarenakan perbuatan tersebut telah melanggar hak yang seharusnya diterima oleh jamaah.

Atas hal tersebutlah yang menyebabkan perlindungan hukum bagi jamaah sangatlah penting. Selain untuk menciptakan suatu keseimbangan yang berkesinambungan diantara jemaah dengan pelaku usaha biro perjalanan umroh maka juga dapat menciptakan suatu keteraturan hubungan hukum. Sehingga sangatlah diperlukan juga instrumen yang mengatur mengenai prinsip perlindungan hukum bagi setiap Jamaah. Jadi dapat dikatakan bahwa perlindungan dijalankan agar terciptanya suatu hak serta kewajiban yang seimbang diantara para pihak berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pelaku usaha dan konsumen merupakan suatu hubungan yang tidak dapat dipisahkan dikarenakan hubungan yang terjalin merupakan hubungan yang berkesinambungan, dimana pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk menikmati atau memanfaatkan barang dan jasa, begitu juga terhadap konsumen. Sehingga hubungan yang terjalin tersebut merupakan tindakan saling ketergantungan satu dengan lainnya. Selain pelaku usaha membutuhkan konsumen maka konsumen juga sangat membutuhkan pelaku usaha. (Kristiyanti, 2009: 9)

Perlindungan konsumen dalam hukum perdata berawal dari tarik menarik kepentingan antara sesama anggota masyarakat. Apabila seseorang merasa dirugikan oleh warga masyarakat lainnya tentu ia akan menggugat pihak lain tersebut untuk bertanggung jawab atas perbuatannya, dalam hal ini bias saja sudah terdapat hubungan hukum berupa perjanjian dibidang hukum perdata atau karena Undang-Undang.

Dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tersebut, factor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan. Faktor lain yang ikut menentukan rendahnya hukum konsumen adalah budaya hukum masyarakat Indonesia. Budaya hukum adalah nilai yang dianut, yang mempengaruhi sikap warga masyarakat tersebut, termasuk sikap tindakannya dibidang hukum. Masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang sangat kuat berusaha untuk mempertahankan harmoni dalam hubungan diantara mereka. Hal ini sangat berpengaruh terhadap sikap dan tindakan mereka dibidang hukum. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip

ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berkaitan dengan tujuan perlindungan konsumen, ada sejumlah asas yang terkandung didalam usaha memberikan perlindungan kepada konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah :(Yodo, 2011: 25)

1. “Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala sesuatu upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan konsumen dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum”.

Pada dasarnya aturan perundang-undangan ada memiliki keterkaitan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen begitu juga pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Sepanjang aturan tersebut tidak bertentangan dengan

ketentuan yang berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen. Pada dasarnya hal tersebut memiliki alasan secara khusus untuk mewujudkan adanya perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut :

- a. “Konsumen memerlukan pengaturan tersendiri, karena dalam suatu hubungan hukum dengan penjual, konsumen merupakan pengguna barang dan jasa untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diproduksi ataupun diperdagangkan.
- b. Konsumen memerlukan sarana atau acara hukum tersendiri sebagai upaya guna melindungi atau memperoleh haknya”.

Perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

1. “Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsure keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya”.

Pengaturan yang mengatur pelaksanaan perjalanan ibadah umrah Di Indonesia secara tegas diatur pada aturan Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008. Dimana Pasal 43 ayat (1) dan (2)

menyebutkan, “perjalanan ibadah umroh dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umroh. Penyelenggara perjalanan ibadah umroh dilakukan oleh pemerintah dan/atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh menteri”.

Kemudian untuk menjalankannya juga harus dipenuhi beberapa syarat. Dimana berdasarkan “Pasal 44 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji” adalah sebagai berikut:

- a. “Terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah;
- b. Memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah; dan
- c. Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah”.

Untuk menyelenggarakan suatu kegiatan ibadah umrah maka penyelenggaranya memiliki kewajiban untuk memenuhi ketentuan yaitu:

- a. “Menyediakan pembimbing dan petugas kesehatan;
- b. Memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah;
- d. Melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia”.

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang tidak memenuhi ketentuan akan dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa peringatan, pembekuan izin penyelenggaraan, atau pencabutan izin penyelenggaraan.

Menurut Andi Salman Maggalatung, menyatakan Pelaksanaan ibadah umrah di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini didorong dengan semakin baiknya kondisi perekonomian di Indonesia sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat Indonesia untuk menjalankan ibadah Sunnah yang diyakininya. Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban pemerintah memfasilitasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah agar pelaksanaannya menjadi baik dan tidak merugikan calon jamaah Indonesia. Hal ini penting dikarenakan pada beberapa kasus banyak masalah yang terjadi dan merugikan baik moral maupun materi kepada jamaah. Untuk itu diperlukan perangkat hukum yang jelas dan pasti agar melindungi hak-hak jamaah sebagai konsumen penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. (Maggalatung, 2017: 171)

Menurut Sihabudin Mukhlis, pada penelitiannya menyebutkan bahwa pada intinya dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah banyak memiliki kendala baik dalam memberikan perlindungan kepada jamaah, hal ini dikarenakan pihak penyelenggara mengalami keterbatasan dana dari adanya pemotongan biaya asuransi. Pada dasarnya pemberian perlindungan terhadap Jamaah umrah tidak dapat dilakukan karena memang didasarkan dari harga umroh yang murah. Sehingga banyak terjadi permasalahan seperti jamaah yang telantar, galanya keberangkatan, tidak sesuai jam keberangkatan dan lain-lain yang dapat merugikan pihak jamaah. Padahal pemerintah telah memiliki aturan hukum yang mengatur mengenai penyelenggaraan ibadah umroh yaitu Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 namun pemerintah tidak ada juga melakukan

pengawasan terhadap setiap pelaku usaha dikarenakan hanya menunggu adanya laporan baru melakukan tindakan.(Mukhlis, 2018: 51)

Penelitian Terdahulu (skripsi) :

- a. Febri Syahputra, Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Studi Kantor Kementerian Agama Provinsi Sumatra Utara), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2019, penulis dalam skripsinya ini membahas tentang bagaimana kinerja kementerian agama dalam mengawasi dan mengendalikan PPIU yang melakukan pelanggaran diwilayah Sumatra Utara, sudah maksimalkah atau belum kinerja dari kementerian agama tersebut.(Febri Syahputra, 2019). Hasil penelitian dari skripsi ini adalah mekanisme pemberian rekomendasi izin usaha kepada PPIU dibawah naungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatra Utara sudah sesuai dengan ketentuan PMA. Sepanjang tidak ada kendala atau masalah kelengkapan persyaratan dari biro perjalanan itu sendiri. Mekanismenya biro perjalanan mengajukan surat permohonan ke Kanwil dan melampirkan semua dokumen persyaratan, lalu diadakan verifikasi data. Setelah semua data lengkap dan valid maka Kanwil Kemenag bersama-sama Kabupaten/Kota melakukan

peninjauan ke lapangan guna melihat kesiapan kantor. Pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatra Utara terhadap PPIU masih belum sepenuhnya efektif. Hal ini dilihat masih banyaknya biro perjalanan yang melakukan pelanggaran kebijakan. Lemahnya pengawasan diakibatkan kurangnya personil, infrastruktur serta anggaran biaya operasional yang sangat minim. Pengendalian PPIU sendiri dilakukan oleh Kementerian Agama atas nama Direktorat Jendral Sudah berjalan efektif dengan dilakukannya moratorium izin PPIU, BPIU Referensi dan kebijakan Menteri Agama lainnya.

- b. Selanjutnya Elia Feby Ariani, dengan judul penelitian yaitu 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), Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2019, merupakan penelitian yang membahas tentang membahas mengenai upaya hukum terhadap perlindungan konsumen pengguna jasa biro perjalanan haji dan umrah akibat pembatalan pemberangkatan calon jamaah dan pertanggung jawaban pihak biro perjalanan umroh akibat pembatalan pemberangkatan calon jamaah.(Elia Feby Ariani, 2019). Hasil peneliti dari skripsi ini adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada calon jamaah

umrah ada 2, yang pertama yaitu perlindungan preventif yang berupa adanya peraturan perundang-undangan yang melindungi para calon jamaah ketika terdapat kecurangan yang dilakukan oleh pihak travel seperti peraturan mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yaitu Undang-Undang Republik Indonesia nomor 13 tahun 2008 dan juga Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah. Kemudian yang kedua perlindungan hukum Reperesif yaitu dengan memberikan sanksi ketika ada kecurangan yang dilakukan pihak travel seperti pembekuan atau pencabutan izin usaha sebagaimana yang tertuang dalam pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah diatur sanksi administratif dan sanksi pidana yang diatur pada pasal 60 sampai pasal 63. Bentuk tanggung jawab hukum yang diberikan Hannien Tour terhadap konsumen yang mana disini HS yaitu dengan memberikan ganti kerugian yang telah sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan memberikan ganti kerugian sesuai nominal uang yang telah masuk ke PT.Utsmaniyah Hannien Tour. Dengan bentuk penyelesaian melalui jalur non-litigsi yang mana diselesaikan diluar pengadilan.

- c. Selanjutnya Kent Sella Sasongko, Tanggung Jawab Biro Travel Umrah Atas Kegagalan Peberangkatan Jamaah Umrah (Studi Kasus

Abu Tours), Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2019, penelitian ini membahas tentang terjadinya kegagalan keberangkatan jamaah umrah Pt.Abu tours yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha, karenanya penelitian ini membahas bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jamaah umrah yang mengalami kegagalan tersebut, dan bagaimana tanggung jawab dari pihak PT.Abu Tours terhadap konsumennya. (Kent Sella Sasongko, 2019). Hasil isi skripsi ini adalah pertanggungjawaban PT.Abu Tours selaku pelaku usaha terhadap konsumen jamaah umrah dibebankan pada pertanggungjawaban pidana karena telah melanggar tindak pidana Pasal 372 KUHP yang mengatur tentang penggelapan dimana PT.Abu Tours telah menyalahgunakan dana dari para jamaah untuk investasi yang lainnya, dan Pasal 378 KUHP mengatur tentang penipuan dimana PT.Abu Tours tidak memberangkatkan para jamaahnya sesuai jadwal keberangkatan serta tindak pidana Pasal 2 ayat (1) UU No.8 Tahun 2010 mengatur tentang pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang (money laundering) terhadap dana para jamaah umrah. Pertanggungjawaban perdata juga dibebankan kepada PT.Abu Torus dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat memakai jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dengan melepas hasil dari seluruh aset

PT.Abu Tours yang disita oleh polisi untuk mengganti rugi para konsumen jamaah umrahnya. Dan pertanggungjawaban administratif pada pasal 41 ayat (7) PMA No. 8 Tahun 2018 dengan mencabut izin usaha perusahaan pada tanggal 23 Maret 2018.

- d. Selanjutnya Alif Permana Putra, Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Studi Di.PT Abu Tours & Travel Kota Palembang), Skripsi, Universitas Sriwijaya, 2018, penelitian ini membahas tentang upaya apa yang dapat dilakukan oleh pihak jamaah umrah sebagai konsumen jika pelanggaran perjalanan ibadah umrah di PT.Abu tours & travel kota Palembang itu melakukan wanprestasi, dan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukumnya. (Alif Permana Putra, 2018) hasil dari penelitian ini dari penelitian yang dilakukan diPT.Abu Tours dan Travel dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sumatera Selatan penulis memperoleh jawaban bahwa bentuk perlindungan hukum dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah di PT.Abu Tours dan Travel Kota Palembang secara khusus diikat dalam perjanjian baku yang berisi syarat dan ketentuan yang dibuat oleh pihak penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.
- e. Selanjutnya Penelitian mengenai perlindungan konsumen terhadap jamaah umrah pernah diteliti yaitu oleh Rama Juanda, yang berjudul tentang Tinjauan Yuridis Perjanjian Antara PT.Auliya Tour &

Travel Dengan Jamaah Umrah Dalam Perjalanan Ibadah Umrah (Study Pada PT.Auliya Tour & Travel), Skripsi, Universitas Medan Area, 2019, merupakan penelitian yang membahas tentang bagaimana prosedur pelaksanaan perjanjian yang terjalin antara PT.Auliya Tour & Travel dengan konsumen, dan bagaimana penyelesaian sengketa bila terjadi wanprestasi.(Rama Juanda, 2019)

Selain hasil penelitian, berikut juga beberapa jurnal yang membahas tentang masalah umrah :

1. Laili Rizki Amalia, Penyelesaian Hukum Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Universitas 17 Agustus 1954, Surabaya, 2018. Hasil penelitian jurnal tersebut adalah perlindungan hukum yang diperoleh jamaah umrah harus sesuai dengan sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur mengenai hak-hak yang dimiliki konsumen. Selain itu hak-hak yang harus didapat didalam Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 harus sesuai dengan pasal 10. Bila para jamaah tidak memperoleh haknya yang terdapat dalam PMA maka biro perjalanan tersebut akan dicabut surat izinnya.
2. Sihabudin Muklis, Perlindungan Hukum Jamaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Penyelenggaraan Ibadah Umrah, Pesantren Mahasiswa Peradaban, Bandung, 2017. Hasil dari jurnal ini menyebutkan bahwa

bentuk bentuk perlindungan yang harus diberikan oleh pihak penyelenggara perjalanan ibadah umrah mencakup semua aspek yang dibutuhkan oleh jamaah, yakni : kesehatan, asuransi jiwa, perlindungan kecelakaan, pengurusan dokumen jamaah yang hilang selama perjalanan beribadah. Jamaah akan merasa dirinya terlindungi dari hal-hal yang tak diinginkan seperti yang tertuang PMA No.8 Tahun 2018. Namun dalam proses asuransi masih banyak travel yang belum memakai jasa asuransi yang seharusnya didapatkan oleh jamaahnya. Pengawasan berdasarkan PMA No. 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, masih belum memenuhi aspek perlindungan untuk jamaah. Tidak adanya pengawasan berkala terhadap travel penyelenggara ibadah umrah dan pengawasan dari pusat bersifat pasif, maksudnya pemerintah akan bertindak ketika ada laporan dari jamaah. Sehingga menyebabkan terjadinya kasus-kasus dari pihak travel PPIU yang merugikan jamaah ibadah umrah.

3. Aldi Salman Maggalatung, Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Umrah Indoneisa , Jurnal Cita Hukum, Tangerang Selatan,2017. Jurnal ini berisi tentang bagi jamaah yang merasa dirugikan oleh pihak tertentu (PPIU), berbagai solusi yang dapat dilakukan sebagaimana telah diatur dalam peraturan undang-undang. Jika terbukti dan ditemukan pelanggaran yang merugikan konsumen, maka pihak pengusaha (PPIU) dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang

berlaku. Jika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dapat dilakukan dengan mediasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan kesempatan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau memanfaatkan pihak ketiga sebagai konsiliator. Artinya konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai salah satu bentuk solusi penyelesaian sengketa tanpa harus melalui pengadilan. Kalaupun itu gagal dilakukan, maka jalan terakhir adalah melalui jalur hukum lewat pengadilan.

4. Engrina Fauzi, Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Calon Jamaah Panitia Penyelenggaraan Ibadah Umrah, Universitas Dharma Andalas, Padang, 2019. Isi dari jurnal ini adalah luas cakupan yang akan diawasi meliputi tujuh hal yaitu pendaftaran, pengelolaan, kegiatan operasional pelayanan jamaah, pengurusan dan penggunaan visa, indikasi penyimpangan dan ketaatan terhadap aturan perundang-undangan. Yang sebelumnya hanya 2 hal yakni rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jamaah dan ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal pengenaan sanksi, kemenag memberikan sanksi sesuai pasal yang dilanggar berdasarkan pengaduan dari masyarakat, hasil akreditasi dan atau hasil pengawasan kepada direktur jendral.
5. Jeremi Korayan, Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umrah Terhadap Calon Jamaahnya, Universitas Tarumanegara, 2018. Hasil dari

penelitian jurnal ini adalah tanggung jawab biro perjalanan umrah terhadap jamaah yang mengalami kerugian akibat wanpresatsi yang dilakukan travel umrah merupakan bentuk tanggung jawab berupa ganti kerugian. Ganti rugi tersebut diantaranya pengembalian uang yang setara dengan kerugian yang dialami konsumennya, mengganti jasa yang sejenis atau setara nilainya, dan membetikan kompensasi kepada jamaah yang dirugikan sebagai bentuk permintaan maaf dari biro perjalanan umrah. Akibat hukum gagal berangkatnya jamaah umrah dalam suatu perjanjian baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis adalah sama kedudukannya dan apabila telah memenuhi ketentuan pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maka perjanjian tersebut adalah sah. Sehingga apabila terjadi wanprestasi atau tidak terpenuhinya prestasi akibat hukum terhadap penyeelnggara ibadah umrah berupa sanksi administrasi sampai pencabutan izin dan penggantian rugi terhadap jammaah yang dirugikan.

E. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman agar didapat kesatuan pandangan dalam penulisan ini, maka penulis memberikan pengertian dan penjelasan tentang maksud dari judul penelitian ini sebagai berikut :

Perlindungan adalah perlindungan yang diberikan tidak hanya kepada seseorang, sekelompok orang, tapi diberikan rata kepada semuanya.

Hukum adalah seluruh aturan tingkah laku berupa norma atau kaedah baik tertulis maupun tidak tertulis yang dapat mengatur dan menciptakan tata tertib dalam masyarakat, yang harus ditaati oleh setiap anggota masyarakatnya berdasarkan keyakinan dan kekuasaan hukum itu.(Arrasijid, 1998: 24)

Jamaah umrah adalah sekumpulan orang yang akan menjalankan ibadah umrah dengan telah melakukan pendaftaran dan melengkapi persyaratan yang ditetapkan.

Konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, juga suatu atau seseorang yang menggunakan suatu perseidaan atau sejumlah barang.(Nasution, 1995:69)

F. Metode Penelitian

Agar memperoleh data secara akurat dan relevan sebagaimana yang diharapkan, maka penulis dalam penelitian ini menyusun metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini digolongkan pada penelitian hukum empiris dengan cara survey atau meninjau langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu wawancara dan kuesioner. (Syafrialdi, 2014: 15)

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penulis mencoba memberikan gambaran yang jelas tentang perlindungan konsumen terhadap jamaah umrah menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 pada PT.Arminareka Perdana cabang Tembilahan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Agen PT. ARP Kota Tembilahan. Kota Tembilahan merupakan daerah yang sangat strategis bagi pelaku usaha, termasuk pelaku usaha biro jasa travel umrah, terbukti banyaknya biro jasa travel umrah yang membuka usahanya di Tembilahan. Hal ini lah yang menyebabkan penulis memilih lokasi penelitian ini., yakni lebih tepatnya berada di, Tembilahan Kota, Kabupaten Indragiri Hilir.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan cirri yang sama. (Sunggono, 2005: 118) Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian untuk mempermudah peneliti dalam menentukan penelitian. (Sunggono, 2005: 119)

Berikut dapat penulis paparkan para pihak yang dijadikan sebagai subjek penelitian yaitu :

Tabel I.I
Populasi dan Sampel

No	Kriteria Responden	Populasi	Sampel	Keterangan
1	Pimpinan PT.ARP Cabang Tembilahan	1 orang	1 orang	Sensus
2	Kepala Seksi Bina Umrah & Haji Khusus Kementrian Agama Provinsi Riau	1 orang	-	Sensus
3.	Konsumen (jamaah umrah) cabang Tembilahan	30 orang	10 orang	<i>Purposive Sampling</i>

Sumber : data Olahan penulis tahun 2018-2019

Dari sebanyak 30 orang konsumen PT.Arminareka Perdana cabang Tembilahan maka penulis mengambil populasi 10 orang konsumen yang dianggap dapat mewakili jamaah umrah PT.ARP Tembilahan sebagai sampel. Adapun dari 30 orang konsumen jamaah umrah tersebar di Tembilahan yaitu: kecamatan Tembilahan Hulu 7 orang, Kecamatan Tembilahan Kota 3 orang, Kecamatan Gaung 4 orang, Kecamatan Enok 6 orang, kecamatan Concong 6 orang, kecamatan Mandah 4 orang. Disini penulis menggunakan metode *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling* didasarkan atas cirri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat denganciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

4. Data dan Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a) Data primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui responden atau sampel. Data ini langsung dengan pokok masalah yang dibahas, metode pengumpulan data penelitian dengan observasi lapangan melalui Pimpinan PT.ARP cabang Tembilahan Ibu Syamsini (waktu wawancara 14 November 2020) dan Kemenag Provinsi Riau Kepala Seksi Umrah dan Haji Khusus bapak Ahmad Zakir S.Ag (waktu wawancara 16 November 2020).

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan kumpulan data yang didapatkan dari berbagai buku literatur yang memadai serta membantu penulis untuk membahas yang menjadi permasalahan, adapun data tersebut adalah:

- 1) Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang sudah ada, bahan yang menjadi sumber utama adalah peneltia, yang terdiri dari Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Mentrri Agama Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
- 2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang bersifat menjelaskan bahan hukum primer yang diperoleh dari literature

yang mempunyai sangkut paut dengan hukum perdata, tulisan-tulisan atau jurnal ilmiah, bahan-bahan kuliah, surat kabar, dan dokumen-dokumen serta Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku teks karna buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan perundang-undangan klasik para sarjana yang mempunyai klasifikasi tinggi.

- 3) Bahan hukum tesier, yaitu bahan-bahan atau tulisan-tulisan yang dapat menambah penjelasan terhadap bahan hukum primer dan tersier, terdiri dari artikel, kliping, seminar, internet, kamus hukum, dan lainnya.

5. Alat Pengumpulan Data

Adapun sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

a. Kuesioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan kepada responden atau sampel, kemudian kuesioner ini diisi secara tertulis oleh konsumen yang mana responden dalam hal ini adalah jamaah umrah PT.ARP cabang Tembilahan sebagai konsumen.

b. Wawancara

Metode wawancara digunakan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang tidak dapat diperoleh lewat pengamatan. Ada tiga cara untuk melakukannya :

1. Melalui percakapan informal
2. Menggunakan pedoman wawancara
3. Menggunakan pedoman baku

Adapun prakteknya penulis akan melakukan wawancara secara langsung dan atau tidak langsung dengan pimpinan PT.ARP cabang Tembilahan dan Kepala Seksi Bina Umrah dan Haji Khusus Kemenag Provinsi Riau guna memperoleh data dan keterangan-keterangan yang berguna dalam menyusun penelitian ini yang berkenaan dengan Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Jamaah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Mentri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah oleh PT.Arminreka Perdana Cabang Tembilahan.

6. Analisis Data

Setelah penulis memperoleh data dan mengumpulkannya, selanjutnya data tersebut penulis kelompokkan, selanjutnya data tersebut diolah baik yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dan wawancara, kemudian

penulis sajikan dalam bentuk table dan uraian kalimat. Setelah itu penulis bahas dengan merujuk kepada peraturan yang berlaku dan teori-teori hukum.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Setelah data tersebut dilakukan pembahasn maka penulis menggunakan metode induktif sebagai penarikan kesimpulan, yaitu kesimpulan khusus untuk mencapai keputusan yang bersifat umum. Metode induktif adalah kebalikan dari metode deduktif. Contoh-contoh kongkrit dan fakta-fakta diuraikan terlebih dahulu, baru kemudian dirumuskan menjadi suatu kesimpulan atau jeneralisasi. Pada metode induktif, data dikaji melalui proses yang berlangsung dari fakta.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Profil PT. Arminareka Perdana

1. Sejarah Singkat PT. Arminareka Perdana.

PT. Arminareka Perdana salah satu penyelenggara travel umrah dan haji plus yang telah berpengalaman lebih dari 28 tahun melayani masyarakat Indonesia menjalankan ibadah umrah dan haji plus ke tanah suci mekkah dan madinah. Berdiri sejak 09 Februari tahun 1990, PT. Arminareka Perdana dengan layanan yang mengutamakan kepuasan jamaah, telah memberangkatkan lebih dari 80.000 jamaah. dengan izin usaha: 05/D.2/BPU/II/90 serta izin Depag RI: D-142/2009 dan D-80/2009. Berkantor pusat di Jakarta dan dipimpin oleh Hj. Darnelly Guril, perusahaan ini memiliki banyak cabang perwakilan di segala penjuru tanah air. Selain menjual paket layanan Umroh & Haji Plus dengan cara bayar tunai, perusahaan juga menawarkan kemudahan melalui program yang melibatkan jamaah sebagai bagian dari manajemen pemasaran dengan konsep kemitraan bagi hasil (mudharabah) dimana 78% keuntungan perusahaan dikembalikan ke jamaah dalam bentuk uang jasa atau komisi yang bisa dipakai menyicil atau melunasi biaya perjalanan umroh dan haji atau dipakai untuk keperluan lain.

PT. Arminareka Perdana pada tahun 2008, telah membuka cabang di Pekanbaru yang merupakan cabang yang ke-132 setelah Sumatera Barat. PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru berlokasi di Jl. Thamrin No.28 Rt.01 Rw.05 Kel.Sukamaju Kecamatan Sail. Sampai saat ini PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru telah membuka anak cabang sebanyak 4 unit yang tersebar di daerah pekanbaru. Terutama di daerah Kabuapten Indragiri Hilir yang terletak di Jalan Sultan Syarif Qasim, Kota Tembilahan.

Travel Arminareka Perdana ini mulai beroperasi pada tahun 2008. Adapun pemasaran jasa perusahaan ini mendapat tanggapan yang positif dari konsumen-konsumen yang umumnya terdiri dari pejabat tinggi Propinsi Riau. Kalangan pengusaha, BUMN, karyawan-karyawan swasta dan juga kalangan bawah. Bahkan Travel Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru tidak saja melayani dan menerima para calon jamaah haji plus dan umrah di kota Pekanbaru saja, tetapi juga dari berbagai daerah di Indonesia.

2. Visi dan Misi PT. Arminareka Perdana

Visinya yaitu “Beribadah, Mencari Pahala, Dan Solusi Gratis Pelunasannya”. Sedangkan misi antara lain:

- a) Mengajak Masyarakat Untuk Ibadah Umrah Dan Haji

Dalam rangka membantu masyarakat mewujudkan niatnya ke tanaShucidan sekaligus memberdayakan umat islam maka PT. Arminareka

Perdana membuat program solusi yang disebut Program Usaha Kemitraan. Berangkat ibadah Umrah dan Haji Plus dengan PT. Arminareka Perdana dimana bila berangkat dengan mengajak sekeluarga atau rombongan, akan mendapatkan potongan biaya (Diskon) dan juga mendapatkan tambahan pahala.

b) Meningkatkan Taraf Hidup Keluarga Dan Masyarakat

Dengan adanya Program Kesejahteraan Jamaah (PKJ) dan Program Pembinaan Jamaah (PPJ), dapat menambah pendapatan (Income) keuangan untuk keluarga dengan cara Syiar Baitullah yaitu membantu orang lain untuk bisa berangkat ke tanah suci (Baitullah) melalui mitra. Khusus calon jamaah yang belum mampu, ingin membantu mesjid, pesanteren, yayasan anak yatim atau siapa saja yang akan mitra niatkan untuk dibantu, menjadikan tambahan pahala dan rezeki para mitra.

c) Arminareka Perdana Memberikan Solusi

Beribadah di tanah suci adalah dambaan setiap muslim, selain mendapatkan pahala yang berlipat ganda, juga merupakan tempat terbaik untuk beribadah dengan segala keutamaannya, maka dalam hal ini pt arminareka perdana mengajak masyarakat untuk bisa menunaikan ibadah di tanah suci dengan berbagai macam kemudahan yang ditawarkan, mulai dari kemudahan dalam membayar dp, dan juga kemudahan dalam cara pelunasannya. Dalam

hal ini PT Arminareka Perdana memberikan hak usaha kepada setiap calon jamaahnya, calon jamaah diberi hak untuk merefernsikan keluarga, teman dan orang lain untuk bergabung menjadi calon jamaah di PT Arminareka Perdana sehingga calon jamaah tersebut memiliki sumber penghasilan tambahan, Dengan menerapkan saling membantu dan saling bekerjasama antar sesama calon jamaah Mudah mudahan semakin banyak yang bisa menunaikan ibadah di tanah suci.

B. Tinjauan Hukum Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian merupakan bentuk kesepakatan untuk menjalankan suatu kepentingan oleh beberapa orang untuk sesuatu hal. Perjanjian pada dasarnya melahirkan suatu perikatan yang memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perundang-undangan. (Dahlan, 2000: 11) Hal ini dalam artian setiap perjanjian yang sudah mendapatkan kesepakatan diantara para pihak akan dijadikan ketentuan hukum sebagai pengatur kedua belah pihak dan menjadi pengikat. .Pada dasarnya banyak orang melakukan perikatan dalam suatu perjanjian dikarenakan untuk memberikan jaminan terhadap kepentingannya dan jika terjadi suatu permasalahan dalam kegiatannya maka bisa terselesaikan sesuai yang dijanjikan.

Sehingga kebiasaan yang telah dijalankan oleh setiap orang tersebut, maka perjanjian ditujukan untuk melakukan sesuatu perbuatan yang mengakibatkan adanya akibat hukum. Perjanjian secara umum mempunyai arti yang luas maupun sempit. Perjanjian dalam arti luas bahwa setiap perjanjian menimbulkan akibat hukum sebagaimana yang dikehendaki oleh para pihak yang bersangkutan. Sedangkan perjanjian dalam arti sempit lebih ditujukan terhadap hubungan hukum seperti dalam Buku III B.W.

Hukum adalah serangkaian peraturan yang mengatur perbuatan dan tindakan seseorang dalam kehidupannya. Sedangkan tujuan hukum yaitu demi terwujudnya rasa aman, tertib dan sejahtera. (Prodjodikoro, 2002: 9) Jika dilihat secara umum pengertian perjanjian terdapat pada “Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Sebagai aturan umum maka ketentuan tersebut juga membuat para ahli memberikan pengertian terhadap perjanjian. Dimana ada yang menyebutkan perjanjian merupakan bagian dari lingkup kekayaan yang dimiliki oleh seseorang yang memiliki kepentingan untuk bersedia menyerahkannya kepada pihak lain untuk menjalankan kepentingannya. Dimana pihak yang melaksanakan berjanji dapat melaksanakan kepentingan dari pihak yang memiliki kekayaan tersebut. (Muhammad, 2008: 102)

Selain itu Wiryono Prodjodikoro juga berpendapat mengenai perjanjian yang intinya menyatakan perjanjian adalah keseluruhan hubungan yang dibentuk oleh subjek hukum untuk melaksanakan kepentingan, dimana salah satu pihak berjanji untuk menjalankan haknya dan yang satu pihak lagi akan memberikan kewajiban atas pelaksanaan kepentingannya.

Kemudian Salim HS, juga memberikan pengertian perjanjian yang menyatakan bahwasanya perjanjian adalah perbantuan hukum dari seseorang dimana salah pihak berjanji untuk menjalankan haknya, dan satu pihak lagi berjanji untuk menjalankan kewajibannya sebagaimana yang telah menjadi kesepakatan. (Prodjodikoro, 2002: 9)

Secara umum perjanjian pengaturannya terdapat pada KUHperdata yaitu pada buku ketiga tentang perikatan. Pada dasarnya perjanjian memiliki sistem yang terbuka, yang artinya perjanjian atau perikatan memberikan suatu kebebasan kepada para pihak atau subjek hukum untuk melaksanakan suatu perjanjian dengan mengatur segala isi dari perjanjian tanpa melanggar perundang-undangan yang berlaku, ketentuan umum, dan kesusilaan.

Dalam hukum terdapat perbedaan antara perjanjian dan perikatan. Sebab Bahasa perikatan luas dibanding perjanjian. Perikatan bukan hanya soal perihal adanya suatu hubungan yang terwujud dari perjanjian tetapi juga persetujuan yang lahir dari suatu ketentuan UU.

Untuk diketahui “Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menerangkan pengertian perjanjian yaitu: perjanjian adalah suatu perbuatan

dengan satu orang atau lebih yang mengikat dirinya kepada satu orang lain atau lebih”. Maksud pengertian tersebut bahwa susunan perkataan dimana berisi mengenai janji untuk menyanggupi sesuatu hal oleh seseorang dapat dikatakan sebagai perjanjian.

Namun menurut R. Setiawan, bahwa pengertian perjanjian dalam yang diberikan oleh ketentuan KUHPerdara belumlah lengkap. Sebab dipengaturannya tersebut menjelaskan adanya persetujuan yang dapat dianggap sebagai makna yang meluas, untuk itu beliau mendefinisikan perjanjian yakni:

- a. Perbuatan dapat dimaknai sebagai suatu perbuatan berdasarkan hukum yang berakibat hukum.
- b. Penambahan kata “atau saling mengikat dirinya” kedalam “Pasal 1313 KUHPerdara, mengartikan perjanjian menjadi suatu perbuatan hukum, dimana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih”. (Setiawan, 2015:49). (Setiawan, 2015)

Kemudian Abdul Kadir Muhammad yang merumuskan kembali pengertian perjanjian berdasarkan KUH Perdata Pasal 1313, bahwasanya perjanjian merupakan pengikatan terhadap suatu hubungan diantara setiap orang dengan orang lain untuk mengikatkan hubungan sehingga menghasilkan suatu akibat hukum.

Perjanjian merupakan suatu perikatan yang timbul dari adanya ikatan diantara para pihak. Dimana dalam ikatan tersebut ada pihak yang akan

melakukan kewajibannya dan ada pihak yang akan menerima haknya. (Prodjodikoro, 1981:11). R. Subekti juga memiliki pendapat yang intinya menyatakan perjanjian merupakan suatu keadaan yang dilakukan untuk berjanji diantara para pihak sebagai bentuk pelaksanaan sesuatu tertentu. (Subekti, 2005:01).

Dari beberapa pendapat tentang perjanjian. Maka perjanjian memiliki beberapa unsur terjadinya suatu perikatan:

a. Adanya para pihak

Dalam perjanjian terdapat para pihak yang akan menjalankan suatu perjanjian. Dimana para pihak tersebutlah yang memiliki kewenangan dalam pelaksanaan suatu perbuatan yang akan dijanjikan. Sehingga perbuatan tersebut menimbulkan suatu perbuatan ukum.

b. Persetujuan dari para pihak

Sifat suatu persetujuan adalah adanya kata sepakat yang dihasilkan dari suatu kepentingan yang akan dilakukan. Sehingga juga tidak mencapai kata sepakat diantara para pihak maka persetujuan tidak dapat dihasilkan.

c. Tujuan yang hendak dicapai

Segala sesuatu yang akan dituju haruslah suatu kepentingan yang tidak bertentang dengan kaedah serta norma hukum.

d. Ada prestasi yang akan dilaksanakan

Sebagai hasil yang akan diterima atas adanya kesepakatan dari pelaksanaan suatu kepentingan dari pihak yang saling mengikat dirinya.

e. Adanya bentuk tertentu

Maksud dari hal ini yaitu perjanjian ada bentuk lisan dan berbentuk tertulis, yang sama-sama memiliki kedudukan sebagai perikatan dan pembuktian.

f. Ada syarat tertentu sebagai isi perjanjian

Pada dasarnya para pihak untuk menjalankan kepentingan masing-masing. Sehingga syarat tersebut dijadikan sebagai ketentuan dalam perjanjian.

2. Jenis Dari Perjanjian

Pada dasarnya perjanjian memiliki beberapa jenis dalam pelaksanaannya, dimana hal tersebut dapat penulis uraikan berikut ini:

a. Perjanjian Timbal Balik

Merupakan suatu perikatan yang dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu kepentingan dari setiap pihak yang melaksanakan sesuatu yang dijanjikan. Perjanjian tersebut adalah sesuatu hal yang sering dilakukan dalam kehidupan, seperti dalam hal sewa menyewa serta tukar menukar.

b. Perjanjian Sepihak

Merupakan perikatan yang dilakukan untuk menjalankan suatu kepentingan oleh sepihak saja dengan menerima sesuatu hal yang di berikan kepadanya. Seperti pelaksanaan penghibahan.

c. Perjanjian Percuma

Merupakan perikatan yang dijalankan untuk menghasilkan suatu manfaat kepada orang lain yang mengadakan perjanjian.

d. Perjanjian Konsensual

Merupakan perjanjian yang muncul karena adanya keinginan para pihak terhadap sesuatu kehendak yang ingin dicapai. Perjanjian ini menjadi sah tanpa memerlukan suatu formalitas tetapi perlunya penyerahan yang sah.

e. Perjanjian Dengan Alas Hak Yang Membebani

Maksud dari perjanjian ini, dimana suatu prestasi dari pihak satu selalu terdapat kontra prestasi dari pihak satunya atau pihak lain, untuk kedua prestasi tersebut memiliki hubungan dalam hukum. Kontra prestasi tersebut bukan hanya tentang kewajiban tatapi pemenuhan suatu imbalan juga termasuk dalam kontra prestasi.

f. Perjanjian Bernama atau *Nomminat*

Merupakan perjanjian yang memiliki nama sendiri, kemudian dikelompokkan kedalam suatu perjanjian khusus. Penegasannya tersirat dalam “Pasal 1319 KUH Perdata, bahwa semua persetujuan, baik yang mempunyai suatu nama khusus, maupun yang tidak dikenal dengan suatu

nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum, yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu”. Perjanjian bernama ini memiliki jumlah yang terbatas, seperti perjanjian jual beli, perjanjian asuransi, dan perjanjian pemberian kuasa.

g. Perjanjian Tidak Bernama atau *Innominat*

Merupakan perjanjian yang pengaturannya tidak ada pada ketentuan KUHPerdara, namun unsure pendukungnya tetaplah berpedoman kepada KUHPerdara sebagai bentuk dari perjanjian, engan ketentuan tidak bertentangan dengan ketentuan umum.

h. Perjanjian Real

Merupakan perjanjian yang dimana ada kesepakatan antara kedua pihak, disamping itu juga sekaligus dilaksanakan suatu penyeraha barang yang secara nyata atau *real*. (Patrik, 1994:56).

3. Syarat Sah Perjanjian

Agar suatu perjanjian dapat memiliki kepastian hokum atas sah berdasarkan hukum, maka perjanjian haruslah memenuhi syarat-syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dimana syarat tersebut yakni:

a. Sepakat bagi mereka yang mengikat dirinya

Kedua subjek hukum ataupun setiap orang dalam pelaksanaan suatu yang dijanjikan haruslah bersepakat terhadap sesuatu hal yang hendak

disetujui. Dimana kehendak tersebut kewenangannya berada pada pihak yang mengikatkan diri. Sehingga adanya timbal balik kehendak dalam perjanjian tersebut.

b. Cakap untuk melakukan perikatan atau perjanjian

Bahwa setiap pihak yang melaksanakan suatu perikatan diharuskan memiliki atau dalam keadaan cakap hukum. Dimana seseorang yang dapat dinyatakan telah mampu untuk melakukan suatu tindakan baik dari umur. Berdasarkan “Pasal 1330 KUHPerdara menegaskan tentang orang-orang yang tidak cakap dalam membuat suatu perjanjian:

- a) Orang yang belum dewasa
- b) Mereka yang masih dibawah pengampuan
- c) Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-Undang, dan semua orang kepada siapa Undang-Undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu”.

Namun pernyataan diatas, tidak dapat dijalankan jika melihat perkembangan yang telah terjadi pada saat sekarang, sebagaimana dipertegas dalam Surat Edaran Mahkamah Agung No. 3/1963 Tanggal 4 Agustus 1963, Bahwa MA menganggap pasal 108 dan pasal 110 KUH Perdata tidak dapat diberlakukan lagi.

c. Suatu hal tertentu

Seharusnya setiap perikatan membahas sesuatu hal, maksudnya setiap yang akan diperjanjikan dapat dipertanggungjawabkan hak dan kepentingannya jika menimbulkan suatu permasalahan.

d. Suatu sebab yang halal

Hal ini merupakan suatu pendukung yang diperlukan dalam pelaksanaan perjanjian, dikarenakan jika tidak ada unsure ini maka perjanjian dapat dibatalkan. Dikarenakan perjanjian seharusnya tidak memiliki pertentang terhadap peraturan yang berlaku maupun ketertiban umum dan kesusilaan.

Jika dilihat dalam syarat tersebut diatas, maka syarat yang berbentuk subjektif, mempunyai hubungan terhadap para pihak yang akan melaksanakan perjanjian. Pada dasarnya jika perjanjian tidak memnuhi unsure subjektif maka perjanjian tersebut belumlah dapat dibatalkan begitu saja namun dapat dibantah berdasarkan putusan pengadilan. Kemudian syarat objektifnya dapat dilihat dari objeknya yang dijanjikan dimana jika persyaratan tak terpenuhi maka yang dijanjikan bisa batal.

4. Unsur-Unsur Perjanjian

Dalam suatu perjanjian terdapat beberapa unsur yaitu :

- a. Adanya pihak berjanji.
- b. Adanya persetujuan dari kedua belah pihak.

- c. Adanya suatu tujuan yang akan dicapai.
- d. Adanya prestasi yang harus dilaksanakan untuk melaksanakan dari objek perjanjian.
- e. Adanya bentuk lisan maupun tertulis.
- f. Adanya syarat tertentu yaitu syarat pokok dari perjanjian yang menjadi objek perjanjian serta syarat tambahan atau pelengkap.

Dalam perjanjian pengikatan jual beli unsur-unsur tersebut harus dipenuhi, seperti kesepakatan kedua belah pihak yang membuat perjanjian. J. Satrio berpendapat tentang unsur-unsur yang terdapat dalam suatu perjanjian :

- a) Unsur *essentialia*, merupakan suatu bagian yang memiliki keharusan berada pada hal yang dijanjikan, apabila hal ini tidak terpenuhi maka yang dijanjikanpun tidak dapat dipenuhi atau dijalankan. Seperti suatu syarat yang menjadi kewajiban dari salah satu unsurnya yang harus ada dalam perjanjian.
- b) Unsur *naturalia*, merupakan hal yang telah diatur oleh peraturan atau ketentuan hukum, namun orang yang melakukan perikatan bisa menyingkirkannya atau menggantinya. Seperti terkait kewajiban dalam menanggung biaya penyerahan dapat dikesampingkan, tetapi tetap berdasarkan kata sepakat.
- c) Unsur *accidentalia*, merupakan hal yang bisa ditambahkan dalam suatu hal yang dijanjikan namun memang tidak ada pengaturan yang mengaturnya.

C. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan merupakan suatu tindakan untuk melakukan pengayoman kepada setiap kepentingan manusia. Perlindungan pada dasarnya harus dilakukan oleh seseorang yang memiliki kekuatan untuk melindungi kepentingan yang lemah atau dalam kondisi tertekan. Sehingga setiap tindakannya dapat memberikan suatu jaminan hukum sesuai dengan aturan yang berlaku. (Kebudayaan, 1999: 360) Bahwa pada dasarnya perlindungan hukum memiliki tujuan untuk integrasi dan koordinasi setiap hak dan kewajiban yang ada pada setiap manusia sebagai bentuk kepentingan yang dibatasi oleh berbagai pihak. (Raharjo, 2000: 53)

Kata perlindungan menurut Kamus Bahasa Indonesia berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan (hal) melindungi, misalnya memberi perlindungan kepada orang yang lemah.

1. Definisi Perlindungan Konsumen

Perkembangan terhadap lahirnya pengaturan perlindungan konsumen dari semenjak dahulu hingga sekarang terbentuknya dan berlakunya UU No. 8 Tahun 1999. Telah membawa perubahan terhadap kedudukan konsumen. Dimana dengan adanya aturan tersebut maka setiap perbuatan baik konsumen maupun pelaku usaha serta kebijakan pemerintah maka telah diupayakan untuk melindungi setiap hak di masing-masingnya. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan bahwasanya:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Atas keterangan tersebut maka dapat disimpulkan adanya suatu penekanan kedudukan seorang konsumen untuk dilindungi sesuai dengan ketentuan hukum maupun aturan hukum. Selain itu Mochtar Kusumaatmaja juga memberikan pembatasan mengenai makna perlindungan konsumen yaitu merupakan seluruh kesatuan asas hukum maupun kaedah hukum yang memebrikan pengaturan dalam melaksanakan pengaturan diantara setiap konsumen. (Nasution, 2006: 37) sehingga dalam penjelasan tersebut maka ada penegasan terhadap keberadaan dari seorang konsumen dalam menjalankan jalinan hubungan dengan pelaku usaha, dimana konsumen patut untuk diberikan perlindungan haknya atas suatu kemungkinan adanya pelanggaran dari pelaku usaha.

1. Asas Perlindungan Konsumen

Asas atau prinsip hukum berlakunya lebih bersifat umum dan luas dari pada Undang-Undang. Karena, asas hukum dalam operasionalisasinya atau implementasinya dapat dirumuskan atau diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, atau dalam pasal-pasal dalam suatu Undang-Undang. (Sasongko, 2007: 36) Asas atau prinsip hukum berada pada tingkat atau hierarki lebih tinggi dari peraturan perundang-undangan. Perlindungan

konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia. (Miru, 2011: 26)

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pemerintah dalam membntuk suatu kebijakan pastinya memiliki suatu tujuan ataupun usaha yang akan diwujudkan demi terciptannya suatu keadaan yang tertib. Begitu pula kebijakan pemerintah dalam memberikan suatu

perlindungan Konsumen, dimana perlindungan tersebut merupakan suatu hal yang dituju untuk mewujudkannya. Sehingga perlindungan konsumen yang ingin diwujudkan tersebut juga mempunyai tujuan dalam menjalankan setiap tindakan ataupun perbuatan dari setiap konsumen. (Sasongko, 2007: 40) berikut dapat diketahui secara umum mengenai tujuan dari adanya suatu perlindungan konsumen yaitu sebagai:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi 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 mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. (Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)

4. Para Pihak Yang Berkaitan Dengan Adanya Perlindungan Konsumen

a. Konsumen

Konsumen (*consumer*) merupakan seseorang yang mempergunakan suatu produk. (Nasution, 2006: 1) Selain itu konsumen bisa juga disebut sebagai seseorang yang memakai hasil suatu produksi

industri. (Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1990: 458) Didefinisikan juga sebagai sosok yang menerima suatu periklanan. Jika dilihat dari ketentuan perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwasanya:

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.

Selain pengertian dari konsumen dari aturan di atas, maka dapat juga dijumpai di dalam KUHPERDATA, tetapi pengertiannya tidaklah secara khusus diartikan namun lebih mengarah kepada seseorang yang membeli, seorang yang menyewa dan seseorang yang memiliki hutang.

Sebagai suatu ketentuan yang mengatur setiap tindakan dan perbuatan setiap manusia maka hukum memberikan tempat kepada setiap orang untuk melakukan dan menjalankan setiap kepentingannya. Meskipun demikian alokasi terhadap kepentingan tersebut tetap menjadi titik perhatian dari pemerintah. Setiap konsumen memiliki hak untuk menjalankan setiap kepentingannya yang harus diberikan perlindungan oleh hukum, dengan adanya perlindungan tersebut maka konsumen dapat melakukan kebebasan dalam menjalankan haknya tersebut. Selain itu juga konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dipatuhi dimana untuk menjalankan kepentingannya maka konsumen juga wajib mematuhi setiap

ketentuan hukum yang mengatur segala sesuatu atas dari kepentingannya tersebut. Dengan demikian hak dan kewajiban merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. (Djumhana, 2012: 338) Pada intinya hak yang dimiliki oleh konsumen bukan hanya terletak untuk perlindungan dalam menjalankan kepentingan pada kehidupannya, namun juga hak untuk mendapatkan rasa aman, serta hak dalam memperoleh setiap informasi, kemudian hak untuk memberikan suatu pilihan dan hak untuk dapat menyampaikan pendapatnya.

Sehingga konsumen memiliki hak sebagaimana tersebut diatas, namun selain hak tersebut maka dapat juga dipaparkan mengenai kewajiban yang wajib dilakukan oleh konsumen, yaitu antara lain:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.(Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)

Jadi atas pemaparan kewajiban tersebut, maka setiap konsumen memiliki batasan atas setiap keleluasaan yang dimilikinya di dalam

menjalankan setiap kegiatan di kehidupannya. sehingga jika konsumen menjalankan sesuai dengan ketentuan yang telah membatasinya maka konsumen dimungkinkan dapat dilindungi sesuai dengan hak dan kewajiban yang dimilikinya. (Susanto, 2008: 28)

b. Pelaku Usaha

Selain konsumen maka pelaku usaha juga sesuatu hal yang termasuk dalam lingkup perlindungan konsumen. Sebagaimana yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 1 Ayat (3) memberikan pengertian terhadap pelaku usaha yakni:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Jadi atas pengertian itu maka dapat dikatakan pelaku usaha merupakan orang perorangan ataupun berbentuk suatu badan hukum yang melakukan penyelenggaraan suatu kegiatan di bidang perdagangan atau perekonomian. (Usman, 2000: 207) Sebagai pelaku usaha maka bukan hanya sebagai seseorang yang menjalankan kegiatan namun juga dapat juga sebagai pelaku usaha yang menyediakan dana, sebagai seseorang yang memproduksi suatu barang serta seseorang yang mengedarkan hasil

produksi. Sehingga pelaku usaha memiliki makna yang luas jika dilihat dari berbagai bidangnya.

Setiap aturan yang memberikan suatu perlindungan terhadap konsumen tidak lain diwujudkan demi adanya suatu kepastian hukum. Dimana kepastian hukum tersebut diposisikan agar setiap hak dan kewajiban yang dimiliki oleh seseorang dapat dilindungi. (Usman, 2000: 208) Selain konsumen yang memiliki hak dan kewajiban dalam menjalankan setiap kepentingannya, maka pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban (Sasongko, 2007: 64) Adapun hak yang dimiliki oleh setiap pelaku usaha yakni antara lain:

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

Selanjutnya kewajiban yang harus dijalankan oleh pelaku usaha dalam memenuhi setiap haknya konsumen dalam suatu kegiatan usaha, maka dapat diketahui kewajiban tersebut yakni antara lain:

1. “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. (Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)”.

Pada dasarnya setiap hak dan kewajiban yang melingkupi setiap orang tidak lain ialah untuk mewujudkan suatu rasa nyaman untuk menjalankan setiap usaha kemudian dapat juga mewujudkan suatu keseimbangan atas posisi atau kedudukan masing-masing pihak baik itu kedudukan konsumen ataupun pelaku usaha. Jadi dengan adanya hak dan kewajiban maka setiap kedudukan akan memiliki kestabilan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Jemaah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah Oleh PT.Arminareka Perdana Cabang Tembilahan.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi, yang ditunjang dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Pelaku usaha tentu ingin meraih keuntungan yang besar yang tentunya dengan biaya produksi yang rendah. Sedangkan konsumen tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal. Kedua belah pihak pasti akan berpegang teguh pada prinsip masing-masing untuk mendapatkan apa yang hendak dicapai atau diinginkan.

Penegakan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari negara Indonesia, sebab hukum sebagai tolak ukur dalam pembangunan nasional diharapkan mampu memberikan kepercayaan terhadap masyarakat dalam melakukan pembaharuan secara menyeluruh diberbagai aspek. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan secara tegas

bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Kaidah ini mengandung makna bahwa hukum di negara ini ditempatkan pada posisi yang strategis didalam ketatanegaraan. Hal ini bertujuan agar hukum dapat berjalan dengan baik dan benar didalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat, maka diperlukan institusi-institusi penegak hukum sebagai instrumen penggerakannya. Untuk mewujudkan negara hukum tidak saja diperlukan norma-norma hukum atau peraturan perundang-undangan sebagai substansi hukum, tetapi juga diperlukan lembaga atau badan penggerakannya sebagai struktur hukum dengan didukung oleh perilaku hukum masyarakat sebagai budaya hukum. Selain itu, berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Menurut Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

1. Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud 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 Perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menunjukkan bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Dasar timbulnya tanggung jawab pelaku usaha Jasa Pengiriman Barang atas kerugian konsumen yang menyebutkan, setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha hendaknya selalu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dengan tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen mengingat perangkat hukum yang ada telah cukup lengkap untuk melindungi hak-hak konsumen namun hal ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Oleh karena itu dalam menjalankan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan kewajiban pelaku usaha.

Berdasarkan pengetahuan Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang pelaksanaan kewajibandari PT.Arminareka Perdana dalam menyelenggarakan jasa keberangkatan ibadah umrah adalah sebagai berikut:

Tabel III.1
Pengetahuan Responden Tentang Pelaksanaan Kewajiban Dari PT.Arminareka Perdana Dalam Menyelenggarakan Jasa Keberangkatan Ibadah Umrah

No	Kuesioner	Jawaban Rsponden	Persentase %
1	Baik	4	40%
2	Kurang Baik	6	60%
Jumlah		10 orang	100%

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah, 2020

Pada tabel di atas, diketahui Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang pelaksanaan kewajiban dari PT. Arminareka Perdana dalam menyelenggarakan jasa keberangkatan ibadah umrah yaitu kurang baik, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen (jamaah umrah) menjawab kurang baik sebanyak 6 orang dari 10responden atau 70%. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa dalam menyelenggarakan jasa ibadah umrah masih belum berjalan dengan baik dikarenakan masih ada jadwal keberangkatan yang tidaksesuai dengan waktunya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Syamsini selaku Agen PT.Arminareka Perdana di Indragiri Hilir menyatakan bahwa pelaksanaan kewajiban dari PT. Arminareka Perdana dalam menyelenggarakan jasa keberangkatan ibadah umrah adalah menyelenggarakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan menjalankan seluruh yang menjadi hak dari jamaah dan berusaha selalu memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari jamaah agar jamaah merasa puas atas pelayanan yang diberikan pihak travel.

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan Ahmad Zakir selaku kepala seksi bina umrah dan haji khusus di Provinsi Riau menjelaskan bahwa pihak PPIU harus memenuhi segala kebutuhan dan hak dari jamaahnya tidak hanya itu saja pihak PPIU harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah umrah agar pelaksanaan umrah dari pendaftaran, saat tiba dit Tanah Suci, hingga sampai kembali ke Tanah Air semua terlaksana dengan baik.

Hal tersebut sesuai dengan yang dinyatakan oleh Az. Nasution menambahkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi konsumen. Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum konsumen, dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai seluruh peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. (Nasution, 2001: 22)

Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan karena pada umumnya konsumen selalu berada pada pihak yang dirugikan. Perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri dilaksanakan berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dirumuskan sebagai berikut “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, kepastian, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Asas-asas tersebut ditempatkan sebagai dasar baik dalam merumuskan peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perlindungan terhadap konsumen.

Pelaksanaan kewajiban dalam menyelenggarakan jasa angkutan travel tersebut di atas menurut penulis harus ada pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban pelaku usaha tersebut harus ditingkatkan, dengan demikian hak-hak konsumen akan mudah terpenuhi, karena kewajiban pelaku usaha merupakan hak bagi konsumen. Namun pada kenyataannya, hak-hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha, dengan kata lain, pelaku usaha belum melakukan kewajibannya kepada konsumen dengan baik.

Tanggung jawab pengangkut dapat didefinisikan sebagai kewajiban perusahaan angkutan untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait

Berdasarkan pengetahuan Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang jadwal keberangkatan dari PT. Arminareka Perdana dalam penyelenggaraan keberangkatan ibadah umrah adalah sebagai berikut:

Tabel III.2
Pengetahuan Responden Tentang Jadwal Keberangkatan Dari PT.Arminareka Perdana Dalam Penyelenggaraan Keberangkatan Ibadah Umrah

No	Kuesioner	Jawaban Rsponden	Persentase %
1	Tepat Waktu	0	0%
2	TidakTepat Waktu	10	100%
	Jumlah	10orang	100%

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah, 2020

Pada tabel di atas, diketahui Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang jadwal keberangkatan dari PT.Arminareka Perdana dalam penyelenggaraan keberangkatan ibadah umrah yaitu tidak tepat waktu, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen (jamaah umrah) seluruhnya menjawab tidak tepat waktu sebanyak 10 orang dari 10 responden atau 100%. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa keberangkatan jamaah umrah belum berjalan dengan semestinya dikarenakan tidak sesuai dengan waktu dikarenakan adanya pemunduran jadwal keberangkatan yang dilakukan oleh pihak PT.ARP.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Syamsini selaku Agen PT. Arminareka Perdana di Indragiri Hilir menyatakan bahwa jadwal keberangkatan dari PT. Arminareka Perdana dalam penyelenggaraan keberangkatan ibadah umrah adalah pada dasarnya jadwal keberangkatan selalu diusahakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan namun hal tersebut juga tidak menutup kemungkinan mengalami pemunduran jadwal keberangkatannya.

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan Ahmad Zakir selaku kepala seksi bina umrah dan haji khusus di provinsi riau menjelaskan bahwa sering terjadi pengaduan kepihak kemenag tentang masalah pemunduran jadwal keberangkatan jamaah umrah, namun apabila pihak dari jamaah umrah tidak melakukan pengaduan kepada pihak kemenag maka itu tidak akan menjadi suatu masalah. Karena pihak kemenag hanya akan bersikap apabila ada keluhan atau laporan dari pihak jamaah umrah sebagai konsumen.

Berdasarkan pengetahuan Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang permasalahan dalam pemunduran jadwal keberangkatan jamaah umrah oleh PT. Arminareka Perdana adalah sebagai berikut:

Tabel III.3
Pengetahuan Responden Tentang Permasalahan Dalam Pemunduran Jadwal Keberangkatan Jamaah Umrah Oleh PT.Arminareka Perdana

No	Kuesioner	Jawaban Rsponden	Persentase %
1	KuotaPenuh	6	60%
2	Visa belum keluar/ bermasalah	4	40%
Jumlah		10 orang	100%

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah, 2020

Pada tabel di atas, diketahui Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang permasalahan dalam pemunduran jadwal keberangkatan jamaah umrah oleh PT. Arminareka Perdana yaitu kuota penuh, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen (jamaah umrah) menjawab kuota penuh sebanyak 6 orang dari 10 responden atau 60% sedangkan yang menjawab visa belum

keluar/bermasalah sebanyak 4 orang dari 10 responden atau 40%. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa pemunduran keberangkatan jamaah umrah kebanyakan dikarenakan kuota penuh.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Syamsini selaku Agen PT. Arminareka Perdana di Indragiri Hilir menyatakan bahwa permasalahan dalam pemunduran jadwal keberangkatan jamaah umrah oleh PT. Arminareka Perdana cabang Tembilahan adalah masalah yang sering dialami oleh jamaah namun tetapakan diberangkatkan pada kuartal berikutnya, ketika dilakukannya pemunduran keberangkatan yaitu disebabkan oleh kuota umrah penuh dan visa umrah belum keluar atau sedang mengalami masalah, sehingga jadwal keberangkatan akan diundur.

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan Ahmad Zakir selaku kepala seksi bina umrah dan haji khusus di Provinsi Riau menjelaskan bahwa setiap kendala yang dialami dalam pelaksanaan umrah, itu semua adalah tanggung jawab dari PPIU sebagai pelaksana, seperti kuota keberangkatan penuh atau visanya belum keluar PPIU tetap harus memberangkatkan jamaah yang diundur keberangkatannya tersebut. Kecuali pihak jamaah merasa sangat dirugikan dan melakukan pengaduan kepada kemenag baru pihak kemenag akan bersikap.

Dalam melaksanakan kewajibannya perusahaan melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini membuat pengguna jasa tersebut merasa dirugikan. Apabila

pihak pengangkut tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, maka pihak pengangkut harus bertanggung jawab, artinya pihak pengangkut harus memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengangkutan baik karena kesengajaan ataupun kelalaian pihak pengangkut.

Bentuk nyata dari tanggung jawab pengangkut yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita pihak pengirim. Namun hal tersebut tidak berlaku mutlak. Ada beberapa batasan-batasan dalam pemberian ganti rugi tersebut, antara lain:

1. Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya kerugian.
2. Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan

Berdasarkan pengetahuan Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang tanggung jawab PT. Arminareka Perdana selaku pelaksana keberangkatan jamaah umrah atas pemunduran jadwal keberangkatan adalah sebagai berikut:

Tabel III.4
Pengetahuan Responden Tentang Tanggung Jawab PT.Arminareka Perdana
Selaku Pelaksana Keberangkatan Jamaah Umrah Atas Pemunduran Jadwal
Keberangkatan

No	Kuesioner	Jawaban Rsponden	Persentase %
1	Berjalan dengan Baik	3	30%
2	Tidak Berjalan dengan Baik	7	70%
	Jumlah	10 orang	100%

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah, 2020

Pada tabel di atas, diketahui Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang tanggung jawab PT. Arminareka Perdana selaku pelaksana keberangkatan jamaah umrah atas pemunduran jadwal keberangkatan yaitu tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen (jamaah umrah) menjawab sebanyak 7 orang dari 10 responden atau 70%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Syamsini selaku Agen PT.Arminareka Perdana di Indragiri Hilir menyatakan bahwa tanggung jawab PT. Arminareka Perdana selaku pelaksana keberangkatan jamaah umrah atas pemunduran jadwal keberangkatan adalah pihak pelaksana tetap mempertanggungjawabkan batalnya keberangkatan dari jamaah yaitu dengan tetap memberangkatkan meskipun mengalami pemunduran waktu. Namun mengenai tanggung jawab tersebut ada pembatasannya. Pihak travel bertanggung jawab untuk menyelesaikan secara baik-baik kepada konsumen atas keterlambatan tidak memberikan ganti rugi dalam bentuk keuangan.

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan Ahmad Zakir selaku kepala seksi bina umrah dan haji khusus diprovinsi riau menjelaskan bahwa apabila terjadi pemunduran keberangkatan yang dialami jamaah umrah maka pihak PPIU harus menyelesaikan permasalahannya, apabila sampai terjadi kegagalan keberangkatan jamaah umrah maka kemenag akan mencabut izin PPIU tersebut, karena hal tersebut merupakan pelanggaran berat dan tidak bisa hanya diberi sanksi peringatan.

Tanggung jawab menurut kamus bahasa indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus umum bahasa indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang di sengaja maupun yang tidak di sengaja. tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian hidup manusia, bahwa setiap manusia di bebani dengan tanggung jawab. Apabila di kaji tanggung jawab itu adalah kewajiban yang harus di pikul sebagai akibat dari perbuatan pihak yang berbuat. Tanggung jawab adalah cirri manusia yang beradab. manusia merasa bertanggung jawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu, dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengadilan atau pengorbanan.

Menurut Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari pertaturan yang telah ada.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang Undang Hukum Perdata, Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian pengangkutan merupakan timbal balik dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari dan ke tempat tujuan tertentu, dan pengiriman barang membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama.

Berkenaan dengan hal tersebut menurut Sri Redjeki Hartono negara mempunyai kewajiban untuk mengatur agar kepentingan-kepentingan yang berhadapan harus dapat dipertemukan dalam keselarasan dan harmonisasi yang ideal. Untuk itu, negara mempunyai kewenangan untuk mengatur dan campur tangan dalam memprediksi kemungkinan pelanggaran yang terjadi dengan menyediakan rangkaian perangkat peraturan yang mengatur sekaligus memberikan ancaman berupa sanksi apabila terjadi pelanggaran oleh siapapun pelaku ekonomi. Perangkat peraturan dapat meliputi pengaturan yang mempunyai tujuan sebagai berikut:(Hartono S. R., 2007: 132)

1. Menjaga keseimbangan semua pihak yang kepentingannya berhadapan
2. Memberikan sanksi apabila memang sudah terjadi sengketa dengan cara menegakan hukum yang berlaku
3. Menyiapkan lembaga penyelesaian sengketa dan hukum acaranya.

Perusahaan sebagai pelaku dunia usaha adalah salah satu dari *stakeholder* pembangunan di Indonesia. Setiap perusahaan di Indonesia melakukan berbagai kegiatan terencana untuk mencapai tujuan khusus maupun tujuan umum yang telah mereka tentukan. Kegiatan-kegiatan yang direncanakan oleh perusahaan umumnya akan melibatkan berbagai macam pihak, baik dari dalam perusahaan itu sendiri, maupun dari pihak luar, seperti pemerintah, masyarakat, dan sebagainya. Kegiatan inilah yang dapat membantu mempercepat pembangunan di Indonesia. Selain itu, jalinan kerjasama dirajut untuk mencapai kepentingan perusahaan, agar perusahaan dapat menjaga eksistensinya dan menjadi *Good Bussiness*.

Asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas-asas hukum memberi makna etis kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum selanjutnya dipaparkan bahwa asas hukum ia ibarat jantung peraturan hukum atas dasar dua alasan yaitu, pertama asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti bahwa penerapan peraturan-peraturan hukum itu dapat dikembalikan kepada asas-asas

hukum. Kedua, karena asas hukum mengandung tuntunan etis, maka asas hukum diibaratkan sebagai jembatan antara peraturan.

Dalam kegiatan pengangkutan terdapat hubungan hukum antara pihak pengangkut dan penumpang, hubungan hukum tersebut harus di dasarkan pada asas-asas hukum. Asas hukum pengangkutan bersifat perdata terdiri dari; sebagai berikut:

- a. Asas konsensual yaitu, perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Akan tetapi, untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dengan atau didukung dengan dokumen pengangkutan;
- b. Asas Koordinatif yaitu, pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Meskipun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pengirim barang. Pengangkut merupakan salah satu bentuk pemberian kuasa.
- c. Asas campuran yaitu, pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian yakni pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.
- d. Asas pembuktian dengan dokumen yaitu, setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan, tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan untuk jarak dekat biasanya tidak ada dokumen atau tiket penumpang

Tanggung Jawab adalah kewajiban yang harus dipenuhi sebagai realisasi dari perjanjian yang telah disepakati sebagai prestasi. Untuk mewujudkan prestasi, perlu ada tanggung jawab, disamping terdapat kewajiban berprestasi, perlu juga di imbangi dengan rasa tanggung jawab. Tidak dipenuhinya suatu

prestasi dalam perjanjian maka dapat dikatakan wanprestasi. Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan.

Friedrich August von Hayek mengatakan, Semua bentuk dari apa yang disebut dengan tanggungjawab kolektif mengacu pada tanggungjawab individu. Istilah tanggungjawab bersama umumnya hanyalah digunakan untuk menutup-nutupi tanggungjawab itu sendiri. Dalam tanggungjawab politis sebuah masalah jelas bagi setiap pendelegasian kewenangan (tanggungjawab). Pihak yang disebut penanggungjawab tidak menanggung secara penuh akibat dari keputusan mereka.

Tanggung jawab merupakan suatu risiko yang jelas harus ditanggung oleh pengangkut yang merupakan konsekuensi dari suatu perjanjian pengangkutan yang telah diadakan antara pengangkut dengan penumpang atau pemilik barang atau pengirim barang. Mengenai tanggung jawab dikenal adanya lima prinsip atau hal di antaranya:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas adanya unsur kesalahan (*fault liability, liability based on fault principle*);
- 2) Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*rebuttable presumption of liability principle*);
- 3) Prinsip tanggung jawab mutlak (*no-fault liability, absolute* atau *strict liability principle*);
- 4) Prinsip tanggung jawab atas praduga bahwa pengangkut dianggap selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*).
- 5) Prinsip pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability principle*)

Perlindungan konsumen merupakan salah satu tujuan yang diarahkan kepada suatu jaminan kepastian bagi konsumen berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Konsumen merupakan sebagai sosok yang menggunakan suatu

produk ataupun jasa di dalam kehidupan bermasyarakat yang digunakan sebagai pemenuh kebutuhan sehari-hari ataupun untuk kepentingan lainnya. Pembangunan dan perkembangan perekonomian, khususnya dibidang industri sudah memberikan suatu bentuk yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan setiap orang. Selain itu dengan adanya perkembangan Iptek juga sangat memberikan gerak kepada bidang perdagangan secara luas yang dapat dilakukan keseluruh batas Negara di dunia. (Yusuf, 2006: 32)

Peningkatan kehidupan modern yang telah dijalani masyarakat pada saat sekarang juga memiliki dampak terhadap perkembangan persaingan usaha, serta tidak menutup kemungkinan bahwa dengan adanya perkembangan tersebut juga dapat berakibat kepada tindakan curang dari pelaku usaha. Biasanya tindakan tersebut bertujuan demi memperoleh keuntungan sebesar-besarnya. Sehingga jika hal ini terjadi maka akan menimbulkan dampak yang tidak baik di dalam kehidupan konsumen dan pelaku usaha itu sendiri. Dimana selain itu akan mempengaruhi hasil dari suatu produksi dan mutu dari produk. Dengan demikian konsumen sebagai seseorang pemakai atau pengguna produk akan dirugikan akan tindakan tersebut. Namun meskipun hal tersebut pastinya diketahui oleh setiap pelaku usaha, tetapi masih ada pelaku usaha yang melakukan kecurangan di dalam kegiatannya.

Jadi berdasarkan pembahasan tersebut diatas, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap jemaah umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan

Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah Oleh PT. Arminareka Perdana adalah belum berjalan dengan maksimal dikarenakan belum bisa melindungi kepentingan yang menjadi haknya para jamaah selaku konsumen yang disebabkan jadwal keberangkatan para jamaah diundur tanpa adanya pemberitahuan yang resmi secara langsung dari perusahaan, dimana pihak agen travel umrah hanya memberikan alasan dikarenakan kuota keberangkatan penuh dan visa para jamaah ada yang mengalami masalah sehingga belum selesai. Atas hal tersebut para jamaah mengalami kerugian atas pembatalan jadwal keberangkatan.

B. Penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Terhadap Permasalahan Yang Dialami Oleh Jamaahnya.

Perlindungan konsumen merupakan suatu pengistilahan yang digunakan kepada konsumen sebagai pemaparan dalam memenuhi hak-haknya sebagai konsumen atas segala sesuatu yang dapat konsumen rasakan kerugiannya serta yang diterimanya atas produk yang dipasarkan oleh pihak penjual. Menyangkut keadaan tersebut maka Pemerintah harus memiliki tanggung jawab dan pengawasan yang berkesinbungan terhadap produk yang beredar di lingkungan konsumen, sehingga perwujudan untuk menciptakan kesejahteraan rakyat dapat diciptakan dengan maksimal. Dikarenakan tidak lain didalam hal hubungan dinantara konsumen dengan setiap pelaku usaha maka kedudukan yang dimiliki oleh setiap konsumen tidak menutup kemungkinan berada dibawah kedudukan

pelaku usaha itu sendiri, sehingga hal tersebut sangatlah membutuhkan suatu perlindungan baik itu dari aturan hukum yang berlaku serta pemerintah selaku pelaksana kebijakan hukum itu sendiri. (kritiyanti, 2008: 31)

Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan untuk dilanggar oleh pelaku usaha. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen. Salah satu tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen. (Shidarta, 2004: 112) Perlindungan Konsumen harus mendapatkan perhatian yang lebih, satu dan lain hal karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga telah berkait dengan ekonomi dunia. Persaingan perdagangan internasional dapat membawa implikasi negatif bagi perlindungan konsumen. (Imaniyati, 2000: 2)

Jadi sudah sebaiknya maksud dari konsumen dapat menyebutkan bahwasanya: “Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan”. Penyebutan perkataan “berasal dari pelaku usaha”, dikarenakan penyebutan konsumen memiliki kaitan terhadap penggantian kerugian dari pelaku usaha, tetapi jika konsumen yang tidak mendapatkan yang dimanfaatkan dari pelaku usaha maka hal ini tidaklah termasuk dalam aturan perlindungan konsumen.

Berdasarkan pengetahuan Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang tindakan PT.Arminareka Perdana selaku pelaksana keberangkatan jamaah umrah jika ada keluhan konsumen atas keterlambatan waktu keberangkatan adalah sebagai berikut:

Tabel III.5
Pengetahuan Responden Tentang Tindakan PT.Arminareka
Perdana Selaku Pelaksana Keberangkatan Jamaah Umrah Jika Ada Keluhan
Konsumen Atas Keterlambatan Waktu Keberangkatan

No	Kuesioner	Jawaban Rsponden	Persentase %
1	Ditanggapi	4	40%
2	Tidak Ditanggapi	6	60%
Jumlah		10 orang	100%

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah, 2020

Pada tabel di atas, diketahui Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang tindakan PT.Arminareka Perdana selaku pelaksana keberangkatan jamaah umrah jika ada keluhan konsumen atas keterlambatan waktu keberangkatan yaitu tidak ditanggapi, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen (jamaah umrah) menjawab sebanyak 6 orang dari 10 responden atau 60%. Dikarenakan menurut pihak pelaksana hal yang menyebabkan pemunduran keberangkatan bukanlah hal yang disengaja, sehingga ketika ada pemberitahuan pemunduran maka tidak ada keluhan yang bisa ditanggapi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Syamsini selaku Agen PT. Arminareka Perdana di Indragiri Hilir menyatakan bahwa tindakan PT.

Arminareka Perdana selaku pelaksana keberangkatan jamaah umrah jika ada keluhan konsumen atas keterlambatan waktu keberangkatan adalah sudah diusahakan untuk ditanggapi namun pihak jamaah tidak menerima atas permasalahan yang disampaikan oleh pihak pelaksana atau pihak agen travel umrah.

Tanggung jawab menurut kamus bahasa indonesia adalah, keadaan wajib menaggung segala sesuatu. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus umum bahasa indonesia adalah berkewajiban menaggung, memikul, menanggung segala sesuatu, dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang di sengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian hidup manusia, bahwa setiap manusia di bebani dengan tanggung jawab. Apabila di kaji tanggung jawab itu adalah kewajiban yang harus di pikul sebagai akibat dari perbuatan pihak yang berbuat. Tanggung jawab adalah cirri manusia yang beradab. manusia merasa bertanggung jawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu, dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengadilan atau pengorbanan.

Menurut Shidarta “istilah Perlindungan Konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan bukan hanya sekedar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Perlindungan konsumen

merupakan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.”
 (Shidarta, 2004: 19)

Pada dasarnya perlindungan memiliki tujuan yang mana demi peningkatan kesadaran setiap konsumen betapa pentingnya pemenuhan suatu kepentingan yang dibutuhkannya sehingga hal ini dapat menciptakan suatu kepastian hukum bagi setiap konsumen selaku pengguna dari suatu produk yang dihasilkan oleh produsen itu sendiri. Selain itu perlindungan juga harus mempunyai sistem keterbukaan bagi umum bukan hanya bagi konsumen sebagai pemakai yang pada intinya berguna berlangsungnya suatu usaha dan jaminan dari adanya mutu dari suatu barang dan jasa.

Berdasarkan pengetahuan Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang musyawarah ada dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana selaku pelaksana bersama konsumen untuk membahas terjadinya keterlambatan waktu keberangkatan adalah sebagai berikut:

Tabel III.6
Pengetahuan Responden Tentang Musyawarah Ada Dilakukan Oleh
PT.Arminareka Perdana Selaku Pelaksana Bersama Konsumen Untuk
Membahas Terjadinya Keterlambatan Waktu Keberangkatan

No	Kuesioner	Jawaban Rsponden	Persentase %
1	ada	10	100%
2	Tidak Ada	0	0
Jumlah		10 orang	100%

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah, 2020

Pada tabel di atas, diketahui Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang musyawarah ada dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana selaku pelaksana bersama konsumen untuk membahas terjadinya keterlambatan waktu keberangkatan yaitu ada dilakukan, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen (jamaah umrah) menjawab ada sebanyak 10 orang dari 10 responden atau 100%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Syamsini selaku Agen PT.Arminareka Perdana di Indragiri Hilir menyatakan bahwa musyawarah ada dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana selaku pelaksana bersama konsumen untuk membahas terjadinya keterlambatan waktu keberangkatan adalah musyawarah ada dilakukan untuk membahas mengenai adanya permasalahan kegagalan keberangkatan para Jemaah dan akan diberangkatkan pada kuater berikutnya.

Memang pada faktanya hak yang dimiliki oleh konsumen sering terabaikan oleh pelaku usaha disaat melakukan produksi suatu barang ataupun jasa. Sehingga hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha tanpa mempertimbangkan akibat ataupun dampak yang akan diterima oleh konsumen. Sehingga dapat disimpulkan tidak menutup kemungkinan masih ada segelintir pelaku usaha yang memproduksi tanpa memikirkan akibat yang ditimbulkan. (Sudaryatmo, 1995: 55) Konsumen merupakan suatu mata rantai yang tidak bisa diabaikan dalam menjaga perputaran roda kehidupan. Namun ironisnya keberadaan konsumen yang sangat penting justru lemah dalam perlindungan hukumnya dan sering pula

mendapatkan akibat yang memprihatinkan. Dalam perlindungan konsumen ini diperlukan peran dari pemerintah. Karena pemerintah telah mengeluarkan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi dan bila ada yang melanggar akan menerima konsekuensi hukum yaitu berupa sanksi. Begitu juga dengan peraturan tentang perlindungan konsumen juga harus diterapkan ditengah-tengah masyarakat

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya memang tidak semuanya melakukan kecurangan, namun hal itu juga tidak dapat dipungkiri masih ada segelintir pelaku usaha yang melakukannya demi suatu keuntungan pribadi tanpa memikirkan kedudukan konsumen. Tetapi dikarenakan suatu keadaan konsumen mau tidak mau harus menerima sesuatu hal yang telah diproduksi oleh pelaku usaha. (Sinaga, 2001: 26)

Berdasarkan pengetahuan Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang hasil musyawarah yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana selaku pelaksana diterima oleh konsumen adalah sebagai berikut:

Tabel III.7
Pengetahuan Responden Tentang Hasil Musyawarah Yang Dilakukan Oleh PT. Arminareka Perdana Selaku Pelaksana Diterima Oleh Konsumen

No	Kuesioner	Jawaban Rsponden	Persentase %
1	Diterima	0	0
2	Tidak Diterima	10	100%
Jumlah		10 orang	100%

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah, 2020

Pada tabel di atas, diketahui Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang hasil musyawarah yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana selaku pelaksana diterima oleh konsumen yaitu tidak diterima, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen (jamaah umrah) menjawab tidak diterima sebanyak 10 orang dari 10 responden atau 100%. Hal ini dikarenakan jika memang ada pemunduran jadwal keberangkatan seharusnya ada surat resmi untuk mengumumkannya kepada setiap konsumen, namun pihak agen hanya melakukannya mulut ke mulut saja.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Syamsini selaku Agen PT.Arminareka Perdana di Indragiri Hilir menyatakan bahwa hasil musyawarah yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana selaku pelaksana diterima oleh konsumen adalah kebanyakan konsumen tidak menerima hasil musyawarahnya untuk dimundurkan jadwal keberangkatannya.

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan Ahmad Zakir selaku kepala seksi bina umrah dan haji khusus di provinsi riau menjelaskan bahwa pihak kemenag hanya akan melakukan pembinaan kepada PPIU, pengawasan saat keberangkatan jamaah di bandara, dan meminta laporan setiap tahun kepada PPIU atas keberangkatan jamaah umrah. Jika terjadi pemunduran keberangkatan maka memang harus diselesaikan dengan cara musyawarah antara jamaah umrah dengan PPIU. Apabila PPIU tidak dapat memberangkatkan jamaahnya atau dirugikan dengan diminta biaya tambahan maka pihak kemenag akan memberikan

sanksi kepada PPIU hingga sampai dengan pencabutan izinnya. Tapi jika hanya pemunduran keberangkatan dan akan diberangkatkan pada kuartar berikutnya tergantung musyawarah yang tersepakati antara jamaah dengan PPIU.

Berdasarkan pengetahuan Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang tindakan konsumen setelah gagalnya musyawarah yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana atas permasalahan yang dialami adalah sebagai berikut:

Tabel III.8
Pengetahuan Responden Tentang Hasil Musyawarah Yang Dilakukan Oleh PT.Arminareka Perdana Selaku Pelaksana Diterima Oleh Konsumen

No	Kuesioner	Jawaban Rsponden	Persentase %
1	Meminta ganti rugi	0	0
2	Menerima diundur keberangkatan	10	100%
Jumlah		10 orang	100%

Sumber : Data Lapangan Setelah Diolah, 2020

Pada tabel di atas, diketahui Konsumen (jamaah umrah) menjelaskan tentang tindakan konsumen setelah gagalnya musyawarah yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana atas permasalahan yang dialami yaitu menerima keberangkatannya diundur, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban konsumen (jamaah umrah) menjawab sebanyak 10 orang dari 10 responden atau 100%. Hal ini dikarenakan memang tidak ada jalan keluar lagi, karena jika meminta ganti rugi atas yang telah diberikan kepada pihak pelaksana tidaklah

mungkin dikembalikan lagi karena pembayarannya telah diserahkan dan dinyatakan telah diperuntukkan sebagai biaya pelaksanaan umrah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Syamsini selaku Agen PT.Arminareka Perdana di Indragiri Hilir menyatakan bahwa tindakan konsumen setelah gagalnya musyawarah yang dilakukan oleh PT.Arminareka Perdana atas permasalahan yang dialami adalah meskipun konsumen menolak pada awalnya namun konsumen mau tidak mau menerimanya.

Sudikno Mertokusumo berpendapat: “hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi”.(Mertokusumo, 1991: 24) Sehingga diartikan “hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum”. Selanjutnya menurut Janus Sidabalok ada 3 macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya yaitu:

1. Hak manusia karena kodratnya, yaitu hak yang diperoleh begitu lahir, seperti hak untuk hidup dan hak untuk bernafas.Hak ini tidak boleh diganggu gugat oleh negara, bahkan negara wajib menjamin pemenuhannya.
2. Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya.
3. Hak yang lahir dari hubungan kontraktual”.

Undang Undang Perlindungan Konsumen mengartikan mengenai konsumen sebagai “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”. Arti tersebut memiliki kesesuaian bahwasanya konsumen merupakan sebagai pelaku pembeli akhir dari suatu barang dan jasa. Menurut Hondius yang pada intinya menyatakan bahwasanya konsumen bukanlah sebagai pemakai akhir dari barang dan jasa. Hal ini disebabkan adanya ketidakseimbangan diantara konsumen dengan pemakai. (Barkatullah, 2010: 30-31)

Dalam “Undang Undang No. 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen menjabarkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen”. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Sehingga atas pembahasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa penyelesaian yang dilakukan oleh PT.Arminareka Perdana terhadap permasalahan yang dialami oleh jamaahnya adalah dilakukan dengan musyawarah diantara para pihak konsumen atau jamaah yang akan berangkat, untuk menerima pelaksanaan keberangkatannya diundur sesuai dengan jadwal keberangkatan berikutnya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut penulis paparkan simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap jemaah umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan ibadah umrah oleh PT.Arminareka Perdana cabang Tembilahan adalah belum berjalan dengan maksimal dikarenakan belum bisa melindungi kepentingan yang menjadi haknya para jemaah selaku konsumen yang disebabkan jadwal keberangkatan para jemaah diundur tanpa adanya pemberitahuan yang resmi secara langsung dari perusahaan, dimana pihak agen travel umrah hanya memberikan alasan dikarenakan kuota keberangkatan penuh dan visa para jemaah ada yang mengalami masalah sehingga belum selesai. Atas hal tersebut para jemaah mengalami kerugian atas pembatalan jadwal keberangkatan.
2. Penyelesaian yang dilakukan oleh PT.Arminareka Perdana terhadap permasalahan yang dialami oleh jemaahnya adalah dilakukan dengan musyawarah diantara para pihak konsumen atau jemaah yang akan berangkat, untuk menerima pelaksanaan keberangkatannya diundur sesuai dengan jadwal keberangkatan berikutnya.

B. Saran

Sedangkan saran yang dapat penulis sampaikan dari simpulan diatas, yaitu:

1. Seharusnya pihak agen travel memberikan informasi atas pemunduran jadwal keberangkatan dengan didasarkan kepada surat resmi yang dikeluarkan oleh perusahaan, bukan dilakukan mulut ke mulut saja.
2. Seharusnya pihak konsumen(jamaah umrah) juga menerima penyelesaian yang dilakukan oleh pihak agen travel untuk menyelesaikan permasalahan yang dialaminya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

a. Buku-Buku

- A.Fajar, M. d. (2005). *Tipe Negara Hukum*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arrasijid, C. (1998). *Pengantar Ilmu Hukum*. Medan: Yani Corporation.
- Kristiyanti, C. T. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ma'shum, M. D. (2013). *Bimbingan Praktek Manasik Umrah*. Banjarnegara: Doa Bundo Press.
- Nasution, A. Z. (1995). *Hukum Dan Konsumen*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Prodjodikoro, W. (1981). *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Jakarta : Sumur Bandung.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Rochimi, A. (2010). *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Sasongko, W. (2012). *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum perlindungan konsumen*. Bandar lampung: Universitas Lampung.
- Soekanto, S. (2010). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Subekti, R. (2005). *Hukum Perjanjian*. Jakarta : Intrermasa.
- Sunggono, B. (2005). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- Syafrinaldi. (2014). *Buku Panduan Skripsi*. Pekanbaru: UIR Press.
- Wardiono , K. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Penerbit Ombak.
- Yani, G. W. (2003). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.
- Yodo, A. M. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

b. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

c. Jurnal

Maggalatung, A. S. (2017, Juni). Tangerang Selatan. Perlindungan Hukum Terhadap Jemaah Umrah Indonesia. *Jurnal Cita Hukum*, Volume 5(Number 1), 171-182.

Mukhlis, S. (2018, Agustus). Bandung. Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. *Asy-Syari'ah*, Vol. 20(No.1), 50-58.

Amalia, L. R. (2018). Surabaya. Penyelesaian Hukum Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Universitas 17 Agustus 1954*.

Fauzi, E. (2019). Padang. Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Calon Jamaah Panitia Penyelenggaraan Ibadah Umrah. *Universitas Andalas*.

Korayan, J. (2018). Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umrah Terhadap Calon Jamaahnya. *Universitas Tarumanegara*.

d. Skripsi

Juanda, R. (2019). *Tinjauan Yuridis Perjanjian Antara PT.Auliya Tour & Travel Dengan Jamaah Umrah Dalam Perjalanan Ibadah Umrah (Study Pada PT.Auliya Tour & Travel)*. Universitas Medan Area.

Syahputra, F. (2019). *Evektivitas Pelaksanaan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Studi Kantor Kementrian Agama Provinsi Sumatra Utara)*. Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

Elia Feby Ariani. (2019). *Perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan Keberangkaan Calon Jamaah Umrah Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT.Utsmaniyah Hannien Tour)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Sasongko, K. S. (2019). *Tanggung Jawab Biro Travel Umrah Atas Kegagalan Peberangkatan Jamaah Umrah (Studi Kasus Abu Tours)*. Universitas Islam Indonesia.

Putra, A. P. (2018). *Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Studi di PT.Abu Tours & Travel Kota Palembang)*. Universitas Sriwijaya.

e. Internet

[Http://Cpratanto.Blogspot.Co.Id/2012/Perlindungan-Konsumen.Html](http://Cpratanto.Blogspot.Co.Id/2012/Perlindungan-Konsumen.Html)

<http://m.hidayatullah.com/> info haji umrah/diakses pada tanggal 05 oktober 2019 pukul 10:30 Wib