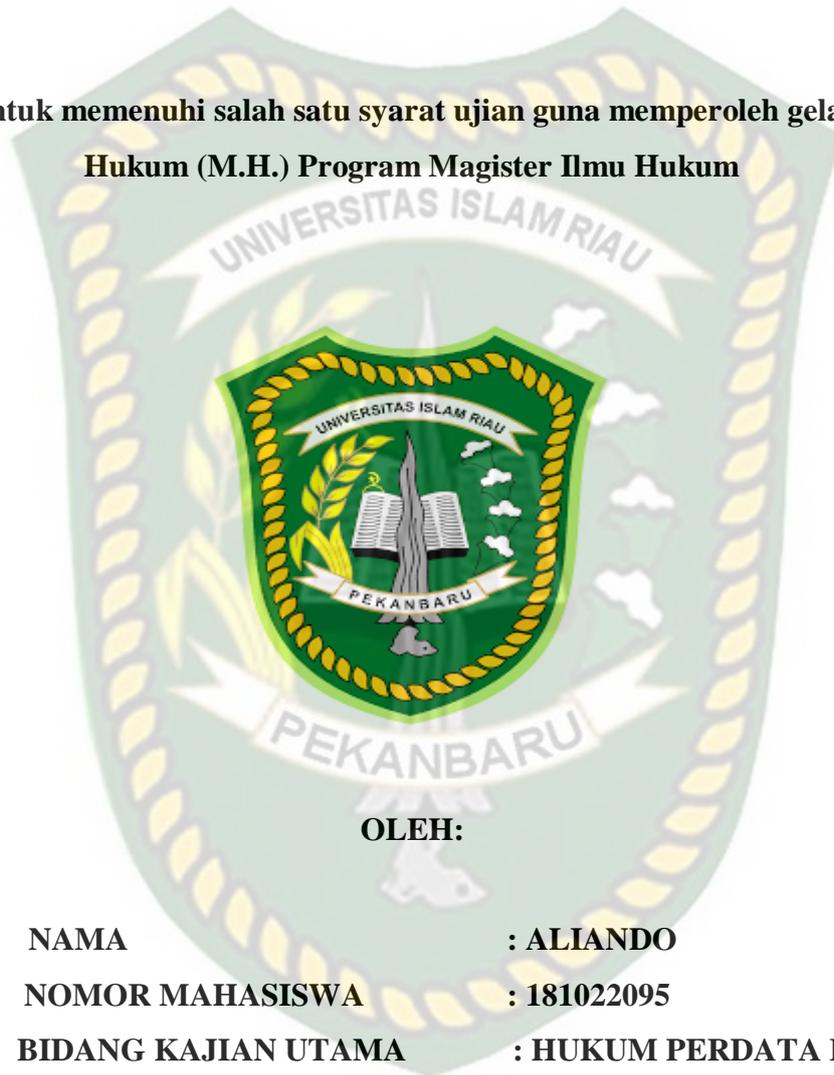


**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA UMRAH BERDASARKAN UNDANG
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH
HAJI DAN UMRAH TERHADAP PESERTA UMRAH PADA PT NIAT SUCI
KEBAITULLAH, PT RIAU WISATA HATI, DAN PT SILVER SILK PEKANBARU**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Magister
Hukum (M.H.) Program Magister Ilmu Hukum**



OLEH:

**NAMA : ALIANDO
NOMOR MAHASISWA : 181022095
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM PERDATA BISNIS**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

ABSTRAK

Biro perjalanan ibadah umrah adalah sarana bagi para kosumen atau jemaah yang ingin melakanakan ibadah umrah terlebih lagi banyak nya biro perjalanan ibadah umrah yang ada di kota pekanbaru membuat calon jemaah atau kosumen harus lebih selektif dalam mencari biro perjalanan ibadah umrah, agar terhindar dari biro perjalanan ibadah umrah yang tidak menjalan aturan dengan baik. Dalam pendaftaran saat menjadi calon jemaah, biro perjalanan ibadah umrah harus menyertakan perjanjian tertulis yang memuat hak dan kewajiban para pihak sesuai dengan format yang telah ditetapkan oleh direktur jenderal kementerian agama sebagaimana yang diamanat kan Undang-Undang dan Peraturan Menteri Agama. Dalam praktek nya jemaah merasa tidak menerima perjanjian tertulis yang memuat hak dan kewajiban sebagaimana mestinya sehingga timbul kendala dalam pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak.

Masalah pokok, yaitu bagaimana pelaksanaan penggunaan jasa biro perjalanan ibadah umrah dipekanbaru, apa faktor penghambat dalam pelaksanaan tanggung jawab jasa biro perjalanan ibadah umrah terhadap peserta umrah dipekanbaru.

Jenis peneitian ini tergolong yuridis sosiologis yaitu peneitian langsung kelapangan terhadap objek yang dimaksud untuk memperoleh data yang dijamin kebenarannya. Dan peneitian ini bersifat deskriptif.

Dalam melakukan pendaftaran menjadi calon jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah tidak melaksanakan perjanjian tertulis yang memuat hak dan kewajiban sesuai dengan format yang ditetapkan direktur jenderal kementerian agama sebagaimana yang diatur didalam Undang- Undang dan Peraturan Menteri Agama. Kurang nya pengetahuan jemaah mengenai regualasi pelaksana perjalanan ibadah serta kurang nya keterbukaan, transparansi dan informasi dari pihak penyelenggara umrah dan cenderung hanya mengikuti prosedur yang ada, dikarenakan adanya tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pihak biro perjalanan ibadah ini menjadi faktor utama tidak terlaksana nya aturan dengan baik. Sehingga jemaah tidak mengetahui hak dan kewajiban para pihak serta tidak mempunyai alat bukti yang kuat apabila biro perjalanan ibadah umrah tidak melaksanakan kewajiban sebagai pihak penyelenggara sebagaimana mesti nya.

Kata kunci : Biro Perjalanan Ibadah Umrah, Tanggung Jawab

ABSTRACT

Umrah travel agency is means for congregation who want to carry out umrah. Moreover there are many travel agencies in pekanbaru make the congregations more selective in choosing a travel agency in order to avoid from agency that do not carry out the rules properly. In registration, the travel agency musk include a written agreement contains the rights and obligations suitable with the format determined by the director general of ministry of region as mandated by laws and the rules of the minister of religion. In practice, the congregations did not recieve the written agreement contains the rights and obligation as they should. So that, the problem in performing the rights and obligations of parties.

The main problem, how to use the service of an umrah travel agencyin pekanbaru, what are inhibiting factors in implementating in responsibilities of an umrah travel agency for umrah travel agents in pekanbaru.

This research ias a sosiological yuridicial research that is the direct research on intended object in order to get the valid data. And this research is a descriptive research.

In registrating to be a candidate of umrah's congregation in umrah travel agency, the congregation did not comply the written contains the right and obligations suitable with the format determined by laws and rules of minister of religion. The lack of congregation knnowledge about regulation of performing umrah and lack of information from the travel agency they tended tp carried out yo the existing procedures, due to a trusting to the travel agency. That is the main factor the causes the regulation was not implemented properly. Therefore the congregation did not have the authentic evidence if the travel agency does not carry out their obligations properly.

Key word : Umrah's Travel Agency, Responsibility

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Masalah Pokok.....	20
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	20
D. Kerangka Teori	21
E. Konsep Operasional.....	32
F. Metode Penelitian	35
G. Sistematika Penulisan	40
BAB II TINJAUAN UMUM	42
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian pada umumnya	42
B. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum.....	65
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan konsumen	67
D. Tinjauan Umum Tentang Peraturan Yang Mengatur Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah	80
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	91
A. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Umrah Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan ibadah haji dan Umrah Pada PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Pekanbaru	91

B. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaksanaan Jasa Biro Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Peserta Umrah Pada PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Pekanbaru.....	115
BAB IV PENUTUP.....	136
A. Kesimpulan.....	136
B. Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Populasi dan Sampel	37
Tabel 3.1 Bentuk Perusahaan Biro Perjalanan Ibadah Umrah	92
Tabel 3.2 Persyaratan Menjadi Biro Perjalanan Ibadah Umrah.....	93
Tabel 3.3 Pengawasan Oleh Pihak Kementrian Agama	96
Tabel 3.4 Paket Umrah Yang Tersedia Pada Biro Perjalanan Ibadah Umrah	98
Tabel 3.5 Persyaratan Agar Menjadi Jemaah Pada Biro Perjalanan Ibadah Umrah.....	99
Tabel 3.6 Kewajiban Perjanjian Tertulis Oleh Pihak Kementrian Agama	105
Tabel 3.7 Kewajiban Perjanjian Tertulis Oleh Pihak Biro Perjalanan Ibadah Umrah.....	106
Tabel 3.8 Biro Perjalanan Ibadah Umrah Melaksanakan Pendaftaran Dengan Perjanjian Tertulis.....	109
Tabel 3.9 Ketentuan Yang Ditentukan Oleh Pihak Biro Perjalanan Ibadah Umrah.....	111
Tabel 3.10 Memikirkan Hal Yang Merugikan Para Jemaah Terhadap Biro Perjalanan Ibadah Umrah.....	113
Tabel 3.11 Mengetahui Kewajiban Perjanjian Tertulis Oleh Biro Perjalanan Ibadah Umrah.....	116
Tabel 3.12 Mengetahui Hak Dan Kewajiban Sebagai Jemaah Biro Perjalanan Ibadah Umrah.....	117
Tabel 3.13 Mengetahui Hak Dan Kewajiban Biro Perjalanan Ibadah Umrah.....	120
Tabel 3.14 Mengetahui Perjanjian Tertulis Wajib Dilaksanakan	121
Tabel 3.15 Akibat Hukum Setelah Melakukan Pendaftaran Menjadi Calon Jemaah.....	123
Tabel 3.16 Mengajukan Komplein Kepada Biro Perjalanan Ibadah Umrah	125
Tabel 3.17 Mendapatkan Komplein Dari Jemaah Ibadah Umrah.....	127
Tabel 3.18 Mengajukan Komplein Terhadap Biro Perjalanan Ibadah Umrah Kepada Kementrian Agama	128
Tabel 3.19 Pemahaman Jemaah Terhadap Peraturan Pelaksanaan Ibadah Umrah.....	131
Tabel 3.20 Sanksi Oleh Kementrian Agama.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Dokumentasi Wawancara Dengan Pihak Kementerian Agama Provinsi Riau	150
Gambar 4.2 Dokumentasi Wawancara Dengan Pihak PT. Riau Wisata Hati	151
Gambar 4.3 Dokumentasi Wawancara Dengan Pihak PT. Silver Silk Tour.....	152
Gambar 4.4 Dokumentasi Wawancara Dengan Pihak PT. Niat Suci Kebaitullah	153

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kepada sang pencipta bumi seisinya, yang terlihat maupun yang tidak terlihat, di daratan maupun di kedalaman lautan dan bintang-bintang di langit, dijadikan padanya penerang dan bulan yang bercahaya yakni Allah Subhanallahu Wata'ala karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan Taslim senantiasa kita tercurah kan kepada Nabi Muhammad Sholallahu Alaihi Wasallam, yang telah membawa kita semua kezaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Penulisan Tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Hukum (MH) pada Universitas Islam Riau. Judul Tesis yang penulis ambil adalah **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA UMRAH BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PESERTA UMRAH PADA PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH, PT. RIAU WISATA HATI, DAN PT. SILVERSILK PEKANBARU ”**

Dalam penulisan Tesis ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan. Tidak terlepas dari kekurangan baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi peneliti yang disajikan, semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Namun berkat bimbingan, bantuan, nasehat dan saran serta kerjasama

dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.

Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis dengan tulus hati mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.CL, selaku Rektor Universitas Islam Riau beserta para wakilnya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti pendidikan Program Studi Ilmu Hukum pada Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H, selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan menyetujui penulisan karya ilmiah penulis.
4. Bapak Prof. Dr. Thamrin S, S.H., M.Hum, selaku Pembimbing I dalam penulisan tesis ini, terima kasih untuk waktu yang sangat berharga, bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini tepat pada waktunya.
5. Bapak Dr. H. Abdul Thalib, S.H., M.CL, selaku Pembimbing II dalam penulisan tesis ini, terima kasih untuk kesempatan yang tiada henti-

hentinya diberikan kepada penulis, bimbingan dan tuntunan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen pada Program Studi Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Islam Riau yang telah memberikan dedikasi ilmu dan pendidikan yang sangat berharga kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan pada studi Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau
7. Seluruh Staff Sekretariat Akademik, Administrasi dan Perpustakaan pada Program Studi Pascasarjana Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada penulis.
8. Yang teristimewa buat keluarga, yang penulis sayangi dan hormati Ayahanda H. Ali Munir dan Ibunda tercinta Hj. Rita Ariani yang telah banyak memberikan pengorbanan, dorongan, semangat serta bimbingan atau segalanya demi kejayaan penulis. Sungguh ananda tidak akan sanggup dan tidak pernah bisa membalas semua yang telah Ayahanda dan Ibunda berikan selama ini, hanya Allah Subhanalahu wata'ala yang bisa membalasnya. Ananda hanya bisa berdo'a semoga keluarga kita senantiasa diberi taufiq dan hidayah sehingga ketenangan dan kebahagiaan selalu terjaga.
9. Kakak ku tercinta Winda Alisriani, S.Hi.,M.Sy., Dian Pariska, S.Pd.,M.Pdi, Adik Bungsu tersayang Ali Azhari S.E, Abang Ipar Ferlan Niko S.Hi.,M.Sy.,C.P.L Dan si masyaAllah yg baik hati Dela Fajrika Astaty S.Psi yang selalu memberikan dukungan dan pencerahan selalu memberikan do'a, motivasi dan semangat untuk penulis menyelesaikan Tesis ini.

10. Seluruh teman-teman Angkatan 2018-2019 Program Studi Ilmu Hukum Program Pascasarjana yang telah menjadi bagian keluarga, saudara dan sahabat bagi penulis.

Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terima kasih sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, Amin. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan/penyusunan tesis ini masih ada kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penulisan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat Penulis

ALIANDO

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah umrah merupakan suatu ibadah sunnah yang dilaksanakan oleh sorang Islam yang memenuhi syarat istitaah, baik secara finansial, fisik, maupun mental. Negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah umrah dan haji sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 29 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya itu.

Seseorang dinyatakan telah menyempurnakan keislamannya bila telah mampu melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Ibadah haji wajib dikerjakan dengan segera, artinya jika seseorang sudah mampu secara fisik maupun finansial maka ia harus segera mendaftarkan diri untuk mengikuti ibadah haji.¹Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah setiap tahunnya.Saat ini dasar dan payung hukum pelaksanaan

¹Mochamad Saleh dan Shanti Wahyuni, *Tata Cara Haji Dan Umrah Yang Benar*, (Yogyakarta: Ragam Media, 2015), hal. 11

penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haj dan umrah.

Pada saat sekarang ini kebanyakan orang Indonesia memilih melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu sembari menunggu waktu keberangkatan ibadah haji tiba. Hal ini dikarenakan masa tunggu haji di Indonesia sangatlah lama berkisar 8 (delapan) sampai dengan 12 (dua belas) tahun. Masa tunggu yang lama ini dikarenakan kuota yang sangat terbatas dalam pelaksanaan ibadah haji.²

Ibadah umrah adalah umrah yang dilaksanakan diluar musim haji, Bagi warga negara Republik Indonesia ibadah umrah tersebut diselenggarakan oleh pemerintah atau dengan menggunakan jasa dari suatu biro perjalanan haji dan umrah yang telah ditetapkan oleh Menteri. Untuk melaksanakan perjalanan umrah tersebut dibutuhkan perjanjian kedua belah pihak antara pihak pemerintah atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang biasa disebut travel biro perjalanan umrah dengan pihak jemaah. (Malau & Ariyanto, 2014)(Kusumah & Januarita, 2018)

Pelaksanaan ibadah umrah berbeda dengan ketentuan pelaksanaan ibadah haji. Pelaksanaan ibadah umrah tidak ada batasan kuota karena waktu pelaksanaannya yang tidak ditentukan dan dapat disesuaikan dengan waktu yang diinginkan jemaah. Lamanya daftar tunggu untuk melaksanakan haji

²Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, Mutiara Ilmu, Surabaya, 1993, hal. 13

reguler ini menyebabkan sebagian masyarakat beralih untuk melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu yang diselenggarakan oleh Biro Penyelenggara Umrah.

Animo masyarakat akan ke berangkatan umrah semakin meningkat dengan adanya data yang menyatakan bahwa Jumlah jemaah umrah musim tahun 1441 Hijriyah atau 2019/2020 Masehi diprediksi bisa mencapai 1,26 juta jemaah. menyatakan asumsi itu didasarkan pada kalkulasi perhitungan data maskapai yang mengakomodir penerbangan dari Indonesia ke Kerajaan Saudi Arabia (KSA). Tercatat ada 14 maskapai yang melayani penerbangan umroh hingga maksimal 300 kursi per penerbangan.³

Biro perjalanan haji dan umrah adalah suatu bentuk perusahaan jasa yang bertujuan untuk membantu calon jama'ah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dalam prosesnya, perusahaan biro perjalanan haji dan umrah memberikan penawaran berupa paket perjalanan ibadah haji maupun umrah yang dapat dipilih sendiri oleh calon jama'ah. Banyaknya biro perjalanan haji dan umrah di Pekanbaru menuntut selektifan calon jama'ah dalam memilih biro perjalanan haji dan umrah yang akan digunakan, agar terhindar dari biro jasa yang tidak profesional yang dapat menimbulkan kerugian bagi calon jama'ah di kemudian hari, seperti penipuan, jama'ah haji

³<https://www.bareksa.com/id/text/2019/11/13/jemaah-umroh-asal-indonesia-bisa-tembus-15-juta-orang-begitu-kalkulasinya/23588/newsdiakses> pada tanggal 14 Februari 2020

ilegal maupun sarana dan prasarana yang tidak layak selama melaksanakan ibadah haji dan umrah.(Sudarmana & Aziz Komara Putra, 2017)

Banyaknya biro-biro perjalanan penyelenggara ibadah umrah yang membantu dalam pelaksanaan ibadah umrah di Indonesia maka perlulah suatu pengaturan agar terjamin kepastian hukum diantara para pihak dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan masyarakat sebagai jemaah dapat menunaikan ibadah umrah dengan aman, nyaman, serta terlindungi kepentingannya.

Dengan semakin menjamurnya travel umrah berdirilah Asosiasi Biro Perjalanan dan Wisata Indonesia (ASITA), untuk wilayah Riau merilis sebanyak 30 perusahaan travel umrah atau biro perjalanan resmi untuk melayani ziarah ke tanah suci baik di Makkah dan Madinah, Arab Saudi di Provinsi Riau.Sampai saat ini hanya 30 perusahaan travel umrah resmi yang tercatat di Kementrian Agama (Kemenag) provinsi dan kami sebagai pelaku usaha," papar Ketua ASITA Riau.⁴Menyebut juga, 30 travel resmi tersebut yakni PT. Muhibah Mulia Wisata, PT. Sela Express Tour, PT. Pandi Kencana Murni, PT. Masindo Buana Wisata, PT. Silver Silk Tour dan PT. Konomas Arci Wisata.

⁴<http://radarpekanbaru.com/mobile/detailberita/5246/inilah-30-travel-umroh-resmi-di-riau-versi-asosiasi-biro-perjalanan-dan-wisata-indonesia-.html>diakses pada tanggal 14 Februari 2020

Lalu PT. Labaika Tour, PT. Musafir Tour, PT. Niat Suci Kebaitullah, Nurramadhan Wisata, PT. Intan Salsabila, PT. Afi Tour, PT. Citra Alhusnah, PT. Gaido Travel and Tours, Nettour Group dan Siot Tour.

Kemudian PT. KIF Tour dan Travel (Kalam Imran Farok), PT. Megabuana Laena Persada, PT. Marco Tour and Travel, PT. Talbiah Bina Seksama, PT. As Salam, PT. Safa Insan Armani dan PT. Krakatau Citra Indonesia.

Selanjutnya PT. Arisalah Bina Insani Tour, PT. Sirotol Jannah, PT. Riau Wisata Hati, PT. Patuna Mekar Jaya dan JP Madania, PT. Darul Umroh Alharamain dan PT. Dawood Andalan Haramain. "Dari 30 travel resmi itu, terdapat 6 travel merupakan penyelenggara haji khusus atau dikenal haji plus yakni PT. Muhibah Mulia Wisata, PT. Sela Express Tour, PT. Pandi Kencana Murni, PT. Masindo Buana Wisata, PT. Silver Silk Tour dan PT. Konomas Arci Wisata".

Dalam penelitian ini penulis memilih 3 travel umrah di Riau yang di jadikan responden dalam penelitian yaitu PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour alasan penulis mengambil ini untuk menjadikan perbandingan penelitian antara penyelenggara umrah umum dan umrah khusus atau dikenal umrah plus dan dengan alasan jumlah peminat konsumen yang tinggi di Pekanbaru atas perusahaan umrah tersebut.

Ke 3 (tiga) travel yang akan menjadi bahan penelitian penulis merupakan travel resmi yang terdaftar di Kementerian Agama Riau dan

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dengan nomor izin dan alamat sebagai berikut : (1)PT. Niat Suci Kebaitullah Nomor 601 Tahun 2018Direktur: Romi Irma Anto, JL.Melati, Stadion Kec. Tampan,Kel. Binawidya, Kota Pekanbaru, Riau Telp. (0761) 6705225; (2) PT. Riau Wisata Hati, Nomor 167 Tahun 2016 Tgl SK: 26-04-2016 Direktur: Dewi Sri Rejeki, JL. Hangtuh No. 172, RT. 001, RW. 004. Kel.Rejosari, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau Telp. (0761) 849588-853288; (3) PT. Silver Silk Tour, Nomor 323 Tahun 2018 Tgl SK: 04-06-2018Direktur: Fitriadi, JL. Kaharudin Nasution RT. 01, RW. 04. Kel. Maharatu, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau Telp. (0761)679192

Perjalanan ibadah umrah antara pihak biro perjalanan umrah dengan konsumennya diawasi dibawah Kementerian Agama dan juga oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) hal ini dikarenakan jumlah jemaah umrah yang berkali lipat lebih banyak dari jemaah haji perlu pengawasan ekstra, karena bisnis umrah ini mengumpulkan uang dari masyarakat. Tak hanya mengawasi, OJK juga nantinya diminta menjadi lembaga yang memberi rekomendasi ke Kementerian Agama jika ada perusahaan yang hendak bergabung menjadi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).⁵

Kegiatan penyelenggaraan ibadah umrah antara pihak biro perjalanan dengan konsumennya yaitu pihak jemaah memiliki hubungan hukum yang

⁵<https://www.medcom.id/nasional/peristiwa/zNAjqvzb-ojk-diminta-ikut-mengawasi-penyelenggaraan-umrahdiakses> pada tanggal 14 Februari 2020

melahirkan tanggung jawab, hak dan kewajiban diantara para pihak tersebut, oleh karena itu timbullah perikatan. Perikatan adalah hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang terletak di dalam bidang harta kekayaan di mana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi itu. Perikatan melahirkan kewajiban pada para pihak dalam hubungan hukum tersebut. Perikatan diawali dengan ketentuan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa “tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena perjanjian maupun karena undang-undang”⁶. Perikatan yang lahir dari perjanjian mendapat kekuatan hukum berdasarkan kehendak bersama antara kreditur dan debitur, sedangkan pada sisi lain perikatan terjadi karena ditentukan undang-undang.⁷

Dalam Pasal 1313 KUHPerdata, yang berbunyi “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Untuk membuat suatu perjanjian yang baik maka harus dibangun berdasarkan asas-asas dalam hukum perjanjian. (Afdawaiza, 2008)

Perjanjian merupakan salah satu sumber lahirnya perikatan, dengan membuat perjanjian salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut mengikatkan dirinya untuk memenuhi kewajiban yang dijanjikan. Perjanjian

⁶Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Perikatan Pada Umumnya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal.17

⁷Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan Dalam KUH Perdata Buku Ketiga, Yurisprudensi, Doktrin, Serta Penjelasan*, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta 2015, hal.10

sebagai sumber perikatan apabila dilihat dari bentuknya dapat berupa perjanjian tertulis maupun perjanjian tidak tertulis.⁸Konsumen yang ingin melaksanakan ibadah umrah menyerahkan segala sesuatunya kepada penyedia jasa biro perjalanan ibadah umrah. Konsumen biasanya diminta memilih paket-paket umrah yang telah disediakan oleh biro perjalanan ibadah umrah. Apabila konsumen telah memilih paket umrah yang diinginkan maka selanjutnya dilakukan pembayaran oleh konsumen tersebut. Dari pembayaran ini dapat dikatakan telah ada suatu perjanjian yang menyebabkan adanya perikatan antara biro perjalanan ibadah umrah dengan konsumen. Dari pembayaran tersebut telah timbul tanggung jawab, hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Selain itu hubungan hukum antara biro perjalanan umrah dengan jemaah umrahnya adalah hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Pihak penyedia jasa yaitu biro perjalanan umrah sebagai pelaku usaha telah mengadakan perjanjian dengan konsumen (jemaah sebagai konsumen) dan mempunyai tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebagai akibat hukum dari adanya perjanjian penggunaan jasa diantara kedua belah pihak tersebut. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (disebut dengan UUPK) dan secara khusus untuk tanggung jawab Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (disebut dengan PPIU) hanya sedikit diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan

⁸Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Op.Cit*, hal. 42

Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah yang telah diganti dengan Undang Undang No. 8 tahun 2019, dan di Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Dalam UUPK dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha salah satunya adalah tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi (kompensasi) atau jasa penggantian atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat menggunakan jasa yang diperdagangkan, ataupun karena jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁹

Biro perjalanan umrah sebagai pelaku usaha juga mempunyai tanggung jawab yang harus dilaksanakan yang didasarkan pada perjanjian yang disepakatinya dengan konsumen agar supaya perjalanan ibadah umrah tersebut dapat berjalan dengan baik, nyaman, selamat sampai tujuan dan kembali juga dengan selamat di tanah air tanpa kekurangan suatu apapun.

Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya berjalan mulus karena terkadang konsumen tidak menerima jasa sesuai dengan harapannya. Apabila konsumen tidak menerima jasa sesuai dengan yang diperjanjikan sehingga konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi.

⁹Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin, 2008, hal. 38

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

Ratusan calon jemaah umrah First Travel yang tergabung dikantor cabang First Travel Kebun Jeruk-Jakarta Barat, melaporkan First Travel ke pihak kepolisian. Laporan ini berangkat dari adanya dugaan penipuan yang dilakukan First Travel terkait promo umrah yang dijanjikan kepada calon jemaah. First Travel yang beroperasi sebagai travel agen diduga memiliki kegiatan yang tak lazim. Dalam artian, janji kepada calon jemaah untuk berangkat selalu berubah-ubah. Bahkan, tak ada jadwal yang pasti. Calon jemaah umrah sangat banyak yang belum diberangkatkan padahal sudah membayar. Kepolisian sudah menahan Direktur Utama First Travel Andika Surachman dan istrinya Anniesa Desvitasari Hasibuan yang juga direktur di perusahaan tersebut. Keduanya dianggap menipu calon jemaah yang ingin melaksanakan umrah.¹⁰

Tidak terlaksananya prestasi tersebut dilakukan oleh PT First Anugerah Karya Wisata karena gagal memberangkatkan calon Jemaah Umrahnya ke Tanah Suci. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui penentuan wanprestasi dikaitkan dengan ketentuan Pasal 1238 KUHperdata dan

¹⁰Fitri Novia Heriani, *Kasus First Travel, YLKI: Pidana Jangan Hilangkan HakPerdata Konsumen*, <http://www.hukumonline.com/index.php/berita/baca/lt598da4bd18c32/kasus-first-travel--ylki--pidana-jangan-hilangkan-hak-perdata-konsumen> diakses pada tanggal 12 januari 2020

pelaksanaan perjanjian dikaitkan dengan asas itikad baik.(Kusumah & Januarita, 2018)

Contoh kasus di atas adalah salah satu contoh masalah yang dapat terjadi dalam pelaksanaan perjalanan ibadah umrah yakni pelaksanaan perjanjian antara PT.First Anugerah Karya Wisata dengan calon Jemaah umrahnya dilaksanakan tidak berdasarkan dengan itikad baik karena dalam pelaksanaannya tidak mengimplementasikan norma kepatutan dan kesusilaan dan tidak mencerminkan keadilan, kepastian hukum dan kejujuran dalam pelaksanaannya,(Kusumah & Januarita, 2018) dan adanya berbagai manipulasi oleh para agen biro perjalanan umrah misalnya seperti tidak diperolehnya visa sesuai jadwal yang telah ditentukan berakibat tertundanya keberangkatan konsumen bahkan sampai mengganti rute perjalanan (*itinerary*) yang dari awal sudah diperjanjikan. Hotel ataupun jenis maskapai (*airlines*) yang tidak sesuai dengan perjanjian diawal dan hal-hal lainnya. Sehingga segala sesuatu yang telah dijanjikan oleh biro penyelenggara perjalanan umrah sebagai pelaku usaha dengan konsumennya tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya.

Indonesia yang merupakan negara dengan mayoritas penduduk Islam terbesar di dunia yang menjadi daya tarik bagi pelaku usaha biro perjalanan umrah untuk menawarkan layanan perjalanan umrah yang murah dan terkadang jauh dibawah harga pasar.Hal ini berdampak kepada layanan yang diberikan oleh biro perjalanan umrah kepada calon jemaah umrah. Ketika biro perjalanan

umrah tidak dapat memberangkatkan calon jemaah umrah maka ini akan merugikan calon jemaah umrah tersebut. Ini menjadi tanggung jawab biro perjalanan umrah tersebut.(Sudarmana & Aziz Komara Putra, 2017)

Permasalahan-permasalahan ini bisa terjadi salah satunya karena adanya rasa percaya konsumen yang tinggi kepada biro perjalanan umrah pilihannya yang membuat konsumen ini merasa tidak memerlukan jaminan seperti perjanjian tertulis antara perusahaan biro perjalanan umrah dengan konsumen, sehingga berpotensi mengakibatkan tidak adanya pertanggung jawaban dari pihak penyelenggara biro perjalanan umrah. Perjanjian tertulis dibuat dengan tujuan agar semua proses kerjasama yang terjadi dapat berjalan dengan lancar dan untuk mengurangi resiko terjadinya penipuan atau hal apapun yang beresiko merugikan salah satu pihak. Perjanjian tertulis ini berfungsi sebagai pengatur atau sebagai panduan bagi para pihak agar tetap bertindak sesuai dengan yang dijanjikan dan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

Di dalam KUHPdata memang tidak disebutkan secara sistematis mengenai bentuk perjanjian.Namun, apabila menelaah berbagai ketentuan yang tercantum di dalam KUHPdata maka perjanjian menurut bentuknya dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu perjanjian tertulis dan perjanjian lisan.Dari ketentuan Pasal 1320 KUHPdata perjanjian lisan berarti perjanjian yang dibuat antara kedua belah pihak cukup dengan kesepakatan secara lisan saja, dengan adanya kesepakatan tersebut maka perjanjian telah terjadi.Bentuk perjanjian tertulis adalah perjanjian yang dibuat para pihaknya dalam bentuk

tulisan. Perjanjian tertulis ini juga dibagi lagi menjadi akta di bawah tangan yang hanya ditandatangani para pihaknya saja, dan akta otentik yang dibuat dan ditandatangani di hadapan pejabat yang berwenang yaitu notaris.

Dalam penelitian ini penulis membahas beberapa permasalahan di antaranya bentuk perjanjian, pelaksanaan dan tanggung jawab ganti rugi dalam wanprestasi antara perusahaan umrah PT Niat Suci Kebaitullah, PT Riau Wisata Hati, dan PT Silver Silk Tour dengan konsumennya. Bentuk pelaksanaan perjanjian perusahaan umrah di Pekanbaru tersebut di atas dengan konsumennya adalah perjanjian lisan yang berdasarkan kesepakatan lisan di antara para pihak, ketentuan ini sebenarnya tidak adadiamanatkan oleh peraturan perundang-undangan yang ada.

Pasal 94 huruf (b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengatur bahwa “penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) wajib memberikan pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi kepada Jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan Jemaah Umrah”.

Pasal 11 ayat (2), (3), (4) Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang menyatakan bahwa pada ayat (3) “jemaah dan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) dalam hal ini yaitu biro perjalanan umrah paling sedikit memuat perjanjian yang berisi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak”,

hal ini sebagai salah satu prosedur dalam proses pendaftaran pelaksanaan umrah.

Berdasarkan ketentuan 2 (dua) Pasal di atas sudah jelas bahwa biro perjalanan umrah sebagai PPIU harus membuat perjanjian tertulis. Namun, dalam prakteknya di lokasi penelitian ini yaitu di PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour di Pekanbaru yang belum menerapkan peraturan tersebut. Perjanjian antara biro perjalanan umrah tersebut dengan konsumennya dilaksanakan hanya dengan sistem kepercayaan. Tidak ada perjanjian tertulis antara biro perjalanan umrah tersebut dengan calon konsumen yang mendaftar untuk perjalanan umrah. Konsumen yang mendaftar umrah hanya diberikan kuitansi (sebagai bukti pembayaran), itinerary perjalanan (jadwal dan rute perjalanan) dan penjelasan lisan dari pihak perusahaan umrah tersebut mengenai hak dan kewajiban para pihak. Jadi, dapat dikatakan hanya ada perjanjian lisan antara biro perjalanan umrah tersebut sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) dengan konsumen tanpa ada perjanjian tertulis.

PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour di Pekanbaru dikenal oleh konsumen dari mulut ke mulut, dari kelompok pengajian yang satu ke kelompok pengajian yang lainnya. Konsumen-konsumen tersebut menyatakan ke calon konsumen lainnya bahwa PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour di Pekanbaru adalah biro perjalanan umrah yang baik dan nyaman dalam

menyelenggarakan ibadah umrah. Jadi, ada rasa percaya yang sangat tinggi dari konsumen kepada pihak penyelenggara ibadah umrah di Pekanbaru tanpa menghiraukan ada atau tidak adanya perjanjian tertulis dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour Pekanbaru. Para konsumen tersebut dijanjikan “terima bersih” dari biro perjalanan umrah di Pekanbaru. Maksudnya dari “terima bersih” tersebut para konsumen hanya diminta untuk memenuhi persyaratan seperti dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan langsung berangkat.¹¹

Hasil wawancara dengan salah satu konsumen PT. Silver Silk Tour Pekanbaru menyatakan:

“tidak ada pakai perjanjian, kami bayar paket umrah yang kami pilih, menyerahkan dokumen-dokumen yang diminta”.¹²

Konsumen ingin pelayanan yang cepat dan mudah (efisien dan efektif) sehingga tidak peduli dengan keharusan adanya perjanjian tertulis. Konsumen sendiri menganggap bahwa perjanjian tertulis itu adalah sesuatu yang rumit. Konsumen PT. Silver Silk Pekanbaru tidak memahami pentingnya adanya suatu perjanjian tertulis antara biro perjalanan umrah dengan konsumen sebagai penjamin adanya suatu kepastian hukum dan merupakan alat pembuktian yang sah apabila dikemudian hari muncul permasalahan. Hal ini merupakan penyebab

¹¹Hasil wawancara *prasurey* dengan bpk. Bustami selaku konsumen PT. Silver Silk Pekanbaru, tanggal 18 Januari 2020

¹²Hasil wawancara *prasurey* dengan bpk. Bustami selaku konsumen PT. Silver Silk Pekanbaru, tanggal 18 Januari 2020

tidak adanya perjanjian tertulis antara PT. PT. Silver Silk pekanbaru dengan konsumennya.¹³

Terjadinya permasalahan antara biro perjalanan umrah Pekanbaru dengan konsumennya dengan perjanjian lisan ini sebagai berikut:

1. Pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa biro perjalanan umrah pada yang kesepakatannya dilaksanakan secara lisan terdapat kendala-kendala yang terjadi. Kendala-kendala itu terjadi karena faktor internal dan faktor eksternal. Kendala dalam pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa biro perjalanan umrah yang disebabkan oleh faktor internal antara lain:
 - a. Pesawat yang tidak sesuai dengan yang disepakati;
 - b. Jarak hotel ke mesjid lebih jauh tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya;
 - c. Pemotongan biaya yang telah dibayarkan bagi konsumen yang melakukan pembatalan;
 - d. Konsumen yang hilang saat pelaksanaan ibadah umrah;
 - e. Konsumen yang membawa hal-hal yang dilarang sehingga terhambat dalam proses imigrasi di bandara.

¹³Hasil wawancara *prasurey* dengan bpk.niko selaku konsumen PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru, tanggal 19 Januari 2020

Faktor eksternal yaitu kendala yang muncul disebabkan oleh pihak luar, dan lain sebagainya. Kendala dalam pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa biro perjalanan umrah yang disebabkan oleh faktor eksternal antara lain:

- a. Pihak hotel tidak menyediakan kamar yang telah dipesan;
- b. Muassasah yang lalai menyediakan transportasi konsumen;
- c. Visa yang tidak keluar;
- d. Larangan masuk oleh imigrasi terhadap salah satu konsumen;
- e. Cuaca buruk mengakibatkan konsumen gagal berangkat atau tidak dapat melaksanakan ibadah umrah sesuai dengan jadwal.

Konsekuensi dari tidak dituangkannya kesepakatan dalam bentuk perjanjian tertulis, mengakibatkan konsumen dapat mengalami kerugian apabila tidak terpenuhinya kesepakatan yang telah dicapai sebelumnya. Konsumen akan mengalami kesulitan untuk melakukan penuntutan ganti rugi, karena perjanjian yang menjadi dasar penuntutannya tidaklah ada. Apabila hak dan kewajiban para pihak tidak terpenuhi, tidak ada bukti otentik untuk menuntut dan tidak adanya batasan tanggung jawab pihak perusahaan penyedia jasa perjalanan umrah di Pekanbaru terhadap prestasi yang terjadi karena tidak ada perjanjian tertulis. Pelaksanaan ibadah umrah oleh biro perjalanan umrah yang sudah ada perjanjian tertulisnya saja sangat rentan terjadi permasalahan-permasalahan ataupun pelanggaran yang terjadi seperti wanprestasi ataupun penipuan, apalagi kegiatan pelaksanaan ibadah umrah yang diantara para

pihaknya tidak ada perjanjian tertulis. Perjanjian tertulis ini bertujuan sebagai jaminan adanya kepastian hukum dan sebagai bukti otentik yang sangat berguna nantinya sebagai alat pembuktian jika ada sengketa dikemudian hari.

Oleh karena itu, mengingat perjanjian biro perjalanan umrah di Pekanbaru dengan pihak konsumen hanya berbentuk lisan tanpa ada perjanjian tertulis, perlu dibuat penelitian mengenai kendala-kendala dalam pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa biro perjalanan umrah yang kesepakatannya dilaksanakan secara lisan, apakah kendala tersebut hanya datang dari kedua belah pihak (konsumen dan pelaku usaha) yang mengadakan perjanjian, atau ada penyebab lain yang menjadi kendala dalam pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa biro perjalanan umrah.

Berdasarkan kondisi sebagaimana yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis merasa perlu melakukan penelitian tentang **“Tanggung jawab pelaku usaha umrah berdasarkan Undang Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah terhadap peserta umrah pada PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, Dan PT. Silver Silk Pekanbaru”**.

B. Masalah Pokok

Bedasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan penggunaan jasa biro perjalanan umrah terhadap peserta umrah dipekanbaru?
2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan tanggung jawab jasa biro perjalanan umrah terhadap peserta umrah dipekanbaru?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian dan berkaitan dengan masalah pokok yang dibahas, adapun tujuan yang penulis capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penggunaan jasa biro perjalanan umrah terhadap peserta umrah dipekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat tanggung jawab jasa biro perjalanan umrah terhadap peserta umrah dipekanbaru

Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi kepustakaan mengenai ilmu pengetahuan dan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan akademik dibidang hukum pada umumnya maupun dibidang keperdataan dan khususnya tentang pelaksanaan perjanjian.

B. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana dan sumber informasi serta bahan masukan bagi masyarakat dan atau lembaga yang membutuhkan.

Diharapkan dapat menjadi acuan bagi biro perjalanan umrah dalam hal pelaksanaan perjanjian penggunaan jasa biro perjalanan umrah dan mengetahui tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha terhadap konsumen.

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan kepada pembaca khususnya para jemaah umrah sebagai konsumen.

D. Kerangka Teori

“Perkembangan ilmu hukum, selain bergantung pada metodologi, aktifitas penelitian dan imajinasi sosial sangat ditentukan oleh teori”.¹⁴ Teori berfungsi untuk menerangkan atau menjelaskan mengapa gejala spesifik atau

¹⁴Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta 1986, hal. 6

proses tertentu terjadinya suatu teori harus diuji dengan menghadapkannya pada fakta-fakta yang dapat menunjukkan ketidakbenaran”.¹⁵

M.Solly Lubis yang menyatakan bahwa:Teori yang dimaksud di sini adalah penjelasan mengenai gejala yang terdapat dalam dunia fisik tersebut tetap merupakan suatu abstraksi intelektual dimana pendekatan secara rasional digabungkan dengan pengalaman empiris.Artinya teori ilmu hukum merupakan suatu penjelasan rasional yang bersesuaian dengan objek yang dijelaskannya.

Suatu penjelasan walau bagaimanapun meyakinkan, tetapi harus didukung oleh fakta empiris untuk dapat dinyatakan benar.¹⁶

Teori sebagai perangkat proposisi yang terintegrasi secara sintaktis yaitu mengikuti aturan tertentu yang dapat dihubungkan secara logis satu dengan lainnya dengan tata dasaryang dapat diamati dan berfungsi sebagai wahana untuk meramalkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi.¹⁷

Kerangka teori yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kerangka pemikiran atau butir-butir pendapat, teori, tesis, dari para penulis ilmu hukum di bidang hukum perjanjian, yang menjadi bahan perbandingan, pegangan teoritis, yang mungkin disetujui atau tidak disetujui,¹⁸ yang merupakan masukan bagi penulisan tesis ini.

¹⁵J. M. Wuisman.*Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Asas-Asas*,Universitas Indonesia, Jakarta 1996, hal. 203

¹⁶M. Solly Lubis. *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Mandar Maju, Bandung, 1994, hal. 27.

¹⁷Snelbecker, Dalam Lexy J. Moleong.*Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya,Bandung,2002, hal.34

¹⁸M. Solly Lubis, *Op.Cit.*, hal. 80

Berdasarkan pengertian teori dan kegunaan serta daya kerja teori tersebut diatas dihubungkan dengan judul penelitian ini tentang “Tanggung jawab pelaku usaha umrah terhadap peserta umrah di Pekanbaru”, maka dipergunakan teori perjanjian, teori perlindungan hukum, teori perlindungan konsumen dan teori kepastian hukum.

1. Teori Perjanjian

Mengenai persetujuan/perjanjian itu sendiri diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata, berbunyi: Persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Terhadap rumusan Pasal 1313 KUH Perdata, terdapat beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para sarjana hukum, diantaranya dikemukakan oleh R.Subekti, yang memberi pengertian perjanjian, sebagai berikut:

”Perjanjian ialah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.”

Beliau berpendapat pula, bahwa dalam bentuknya perjanjian merupakan serangkaian perikatan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkannya atau ditulisnya. Sedangkan R.Setiawan memberikan pengertian, bahwa perjanjian adalah: Suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Di dalam hukum perjanjian dikenal lima asas penting yaitu asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, asas kepastian hukum (*pacta sunt servanda*), asas iktikad baik, dan asas kepribadian:

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Dalam Pasal 1338 ayat 1 BW menegaskan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya sepanjang tidak bertentangan dengan syarat sahnya suatu perjanjian dan tidak bertentangan dengan undang-undang yang berlaku.”¹⁹ Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian/ pelaksanaan dan persyaratannya, menentukan bentuknya perjanjian yaitu tertulis atau lisan. Asas kebebasan berkontrak merupakan sifat atau ciri khas dari Buku III BW, yang hanya mengatur para pihak, sehingga para pihak dapat saja mengenyampingkannya, kecuali terhadap pasal-pasal tertentu yang sifatnya memaksa.

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme dapat disimpulkan melalui Pasal 1320 ayat 1 BW. Bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya

¹⁹Abd Thalib, *Perkembangan Hukum kontrak modern (business edition)* UIR Press, Pekanbaru, 2016, hal. 25

kesepakatan kedua belah pihak.²⁰ Dengan adanya kesepakatan oleh para pihak, jelas melahirkan hak dan kewajiban bagi mereka atau biasa juga disebut bahwa kontrak tersebut telah bersifat obligatoir yakni melahirkan kewajiban bagi para pihak untuk memenuhi kontrak tersebut.

c. Asas Pacta Sunt Servanda

Asas pacta sunt servanda atau disebut juga sebagai asas kepastian hukum, berkaitan dengan akibat perjanjian. Asas pacta sunt servanda merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang, mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Asas pacta sunt servanda didasarkan pada Pasal 1338 ayat 1 BW yang menegaskan “perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang.”

d. Asas Iktikad Baik (*geode trouw*)

Ketentuan tentang asas iktikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 BW yang menegaskan “perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.”²¹

²⁰*Ibid*, Hal.26

²¹*Ibid*, Hal.27

Asas iktikad baik merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak Kreditur dan Debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak.

Asas iktikad baik terbagi menjadi dua macam, yakni iktikad baik nisbi dan iktikad baik mutlak. Iktikad baik nisbi adalah orang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Sedangkan iktikad mutlak, penilaiannya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang objektif.

e. Asas Kepribadian

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seorang yang akan melakukan kontrak hanya untuk kepentingan perorangan²². Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1315 dan Pasal 1340 BW. Pasal 1315 menegaskan “pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri.”

Pasal 1340 menegaskan “perjanjian hanya berlaku antara para pihak yang membuatnya.”

Jika dibandingkan kedua pasal tersebut, maka dalam Pasal 1317 BW mengatur tentang perjanjian untuk pihak ketiga, sedangkan dalam Pasal

²²*Ibid*, Hal.28

1318 BW untuk kepentingan dirinya sendiri, ahli warisnya, atau orang-orang yang memperoleh hak dari padanya.

2. Teori Perlindungan Hukum

Terkait dengan teori perlindungan hukum, ada beberapa ahli yang menjelaskan bahasan ini, antara lain yaitu Fitzgerald, SatjiptoRaharjo, Phillipus M Hanjon dan Lily Rasyidi.

Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari teori Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalulintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.²³

²³ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal. 53

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²⁴

Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.²⁵

Sedangkan menurut Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga predektif dan antipatif.²⁶

Dari uraian para ahli di atas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif

²⁴*Ibid.* Hal.69

²⁵*Ibid.* Hal.54

²⁶Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung, 1993, hal. 118

maupun dalam bentuk yang bersifat respresif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

3. Teori Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungandengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalamperkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:

a. Let the buyer beware (caveat emptor)

Doktrin let the buyer beware atau caveat emptor merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menen tukan Pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalamikerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. The due care theory

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barang siapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup

berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.²⁷

4. Kepastian Hukum

Kepastian hukum sangat diperlukan untuk menjamin ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat karena kepastian hukum (peraturan/ ketentuan umum) mempunyai sifat sebagai berikut :

- a. Adanya paksaan dari luar (sanksi) dari penguasa yang bertugas mempertahankan dan membina tata tertib masyarakat dengan perantara alat- alatnya.
- b. Sifat undang- undang yang berlaku bagi siapa saja.

Kepastian hukum ditujukan pada sikap lahir manusia, ia tidak mempersoalkan apakah sikap batin seseorang itu baik atau buruk, yang diperhatikan adalah bagaimana perbuatan lahiriahnya. Kepastian hukum tidak memberi sanksi kepada seseorang yang mempunyai sikap batin yang buruk, tetapi yang di beri sanksi adalah perwujudan dari sikap batin yang buruk tersebut atau menjadikannya perbuatan yang nyata atau konkrit.

Namun demikian dalam prakteknya apabila kepastian hukum di kaitkan dengan keadilan, maka kerap kali tidak sejalan satu dengan yang lain. Adapun hal ini di karenakan di suatu sisi tidak jarang kepastian hukum mengabaikan prinsip- prinsip keadilan dan sebaliknya tidak jarang pula keadilan

²⁷Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hal.61.

mengabaikan prinsip-prinsip kepastian hukum. Kemudian apabila dalam prakteknya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan, maka keadilan lah yang harus diutamakan. Alasannya adalah bahwa keadilan pada umumnya lahir dari hati nurani pemberi keadilan sedangkan kepastian hukum lahir dari sesuatu yang konkrit.

Di Indonesia pandangan modern tentang peranan hukum sebagai sarana pembangunan digambarkan oleh Mochtar Kusumaatmadja dengan mengatakan bahwa hukum itu mempunyai dua fungsi yakni sebagai sarana ketertiban masyarakat (menjamin adanya ketertiban dan kepastian) dan sarana perubahan masyarakat.

E. Konsep Operasional

Konsep diartikan sebagai kata yang menyatakan abstrak yang digeneralisasikan dari hal-hal yang khusus, yang disebut dengan defenisi operasional.²⁸ Kegunaan dari adanya konsepsi agar supaya ada pegangan dalam melakukan penelitian atau penguraian, sehingga dengan demikian memudahkan bagi orang lain untuk memahami batasan-batasan atau pengertian-pengertian yang dikemukakan.²⁹

Soerjono Soekanto berpendapat bahwa kerangka konsepsi pada hakekatnya merupakan suatu pengarah atau pedoman yang lebih konkrit dari

²⁸Sumadi Suryabarata, *Metodologi Penelitian*, Raja Grafindo, Jakarta, 1998, hal.3

²⁹Hilman Hadikusuma, *Hukum Waris Adat*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hal.5.

kerangka teoritis yang seringkali bersifat abstrak, sehingga diperlukan definisi - definisi operasional yang menjadi pegangan konkrit dalam proses penelitian.³⁰

Agar terdapat persamaan persepsi dalam memahami penulisan di dalam penelitian ini, maka dipandang perlu untuk menjelaskan beberapa konseptual sebagaimana terdapat di bawah ini:

- a. **Tanggung Jawab**, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perihal atau perbuatan dalam rangka melaksanakan suatu ketentuan sesuai dengan peraturan yang mengatur.³¹ Pada dasarnya tanggung jawab/pertanggung jawaban perdata terjadi kerna adanya unsur kesalahan dan pelanggaran. Pertanggung jawab perdata mengacu pada ketentuan dalam pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyebutkan bahwa “ Tiap Perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang kerane salahnya menerbitkan kerugian tersebut.”
- b. **Biro perjalanan haji dan umrah**, adalah suatu bentuk perusahaan jasa yang bertujuan untuk membantu calon jama'ah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dalam prosesnya, perusahaan biro perjalanan haji dan umrah akan memberikan penawaran berupa paket perjalanan ibadah haji maupun umrah yang dapat dipilih sendiri oleh calon jama'ah. (Sudarmana & Aziz Komara Putra, 2017)

³⁰Sumadi Suryabarata, *Op.cit*, hal. 28.

³¹*Tim Penyusunan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1999, hal.213

- c. **Pelaku Usaha**, Pasal 1 ayat (3) UUPK memberikan definisi pelaku usaha, yaitu :“Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan 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”³²
- d. **Perlindungan Konsumen**, Berdasarkan Pasal 1 angka (1) UUPK adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Meskipun undang-undang perlindungan konsumen ini bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen bukan berarti mengabaikan kepentingan-kepentingan pelaku usaha yang mempunyai peranan penting dalam dunia perdagangan dan pemenuhan akan kebutuhan masyarakat.³³
- e. **Perseroan terbatas atau disingkat dengan PT**, adalah badan hukum yang didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham, dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Hal ini diatur oleh Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995.

³²*Ibid.*

³³*Ibid.*

Dengan demikian yang dimaksud dengan “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Umrah Terhadap Peserta Umrah Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Pekanbaru” adalah untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian yang seharusnya di atur dalam Pasal 1601 KUHPerdata dan ketentuan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah untuk perjalanan umrah untuk terpenuhnya hak dan kewajiban para pelaku usaha dan konsumen.

F. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan untuk mempermudah pelaksanaan penelitian sehingga dapat menjawab masalah pokok yang telah dirumuskan, maka penulis menyusun metode penelitian sebagai berikut :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Bila dilihat dari jenisnya, metode yang digunakan dalam penelitian ini tergolong kedalam Yuridis Sosiologis yaitu dengan cara penelitian langsung ke lapangan terhadap objek yang dimaksud untuk memperoleh data yang dijamin kebenarannya.

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu memberikan gambaran secara jelas mengenai Tanggung jawab pelaku usaha umrah berdasarkan Undang Undang Nomor 8 tentang perlindungan konsumen terhadap peserta umrah pada PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, Dan PT. Silver Silk Pekanbaru.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini Tanggung jawab pelaku usaha umrah berdasarkan Undang Undang Nomor 8 tentang perlindungan konsumen terhadap peserta umrah di Pekanbaru. Alasan penulis melakukan penelitian pada lokasi ini dikarenakan sesuai dengan isi perjanjian pelaksanaan kegiatan umrah yang dilakukan para pihak yaitu PT.Niat Suci Kebaitullah,PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour dengan konsumen dalam melaksanakan perjanjian, serta untuk memudahkan penulis dalam mengumpulkandata primer maupun data sekunder hal ini mempertimbangkan ketersediaan data di lokasi yang bersangkutan.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di (1) PT. Niat Suci Kebaitullah Nomor 601 Tahun 2018Direktur: Romi Irma Anto, JL.Melati, Stadion Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau Telp. (0761) 6705225; (2) PT. Riau Wisata Hati, Alamat JL. Hangtuh No. 172, RT. 001, RW. 004.Kel. Rejosari, Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau Telp(0761)849588-853288 (3)PT.Silver Silk Tour, Alamat JL. Kaharudin Nasution RT. 01, RW. 04. Kel. Maharatu, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau Telp. (0761) 679192

Penulis melakukan penelitian karena penulis menemukan permasalahan mengenai perjanjian jasa biro perjalanan umrah dan masalah yang diteliti ada ditempat tersebut.

4. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, metode penentuan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* yaitu kepada sensus dan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.³⁴ Metode sensus digunakan untuk responden pimpinan PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour Pekanbaru.

. Sehubungan dengan penelitian ini maka yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah:

1. Pimpinan PT. Silver Silk Tour;
2. Pimpinan PT. Riau Wisata Hati;
3. Pimpinan PT. Niat Suci Kebaitullah;
4. Kementerian Agama;
5. Konsumen PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, PT. Silver Silk Tour Pekanbaru

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun sampel pada populasi tersebut berdasarkan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Alfabeta, Bandung 2011, hal.126

pertimbangan tertentu.³⁵ Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Daftar Populasi dan Responden Yang Terkait Dalam Penelitian

No	Kriteria populasi	Jumlah	Metode Penetapan Responden	
			Sensus	Sampel
1.	Pimpinan PT. Niat Suci Kebaitullah	1	1	
2.	Pimpinan PT. Riau Wisata Hati	1	1	
3.	Pimpinan PT. Silver Silk Tour	1	1	
4	Kementrian Agama	1	1	
5	Konsumen/ Jemaah	126		30
	1. Konsumen PT. Niat Suci Kebaitullah	31		10
	2. Konsumen PT. Riau Wisata Hati.	40		10
	3. Konsumen PT. Silver Silk Tour.	55		10
	Jumlah	130	4	30

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan April tahun 2019

³⁵*Ibid*

5. Data dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data primer

Yaitu sejumlah data yang berupa keterangan atau fakta yang diperoleh secara langsung oleh penulis dari sumber data di lapangan yang berwujud tindakan sosial dan informasi yang terlibat dengan obyek yang diteliti. Data tentang penelitian ini diperoleh dari kantor PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour di Pekanbaru.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh untuk mendukung penelitian berupa penelitian kepustakaan (*library research*) guna mendapatkan teori-teori dan pendapat para ahli atau tulisan-tulisan dari buku-buku dan literatur serta peraturan perundang-undangan, dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis.

6. Alat Pengumpulan Data

Guna mempermudah dalam pengumpulan data dari penelitian ini, maka penulis mempergunakan teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan atau yang dialami penulis dalam proses perjanjian biro perjalanan umrah, untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. angket (questioner) adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sejumlah pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis kepada responden. Dalam hal ini memberikan ketertarikan penulis untuk melakukan wawancara secara langsung kepada para responden
- c. Kajian kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan bahan- bahan kepustakaan atau literatur seperti buku- buku, kamus- kamus hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.

7. Analisa data

Setelah data yang diperlukan (baik dari lapangan atau kepustakaan) terkumpul, langkah awal adalah memilah- milah data tersebut. Langkah berikutnya adalah mengolah data tersebut dengan metode kualitatif.

8. Metode Penarikan Kesimpulan

Penulisan dalam penelitian ini dilakukan dalam dua metode penarikan kesimpulan yaitu:

- a. Induktif, yaitu dengan mengumpulkan fakta dan pernyataan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, kemudian diambil suatu kesimpulan yang bersifat umum.

- b. Deskriptif, yaitu dengan cara mengumpulkan data- data lalu dianalisa sehingga dapat disusun dengan kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian ini.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini dibagi menjadi 4 (Empat) Bab dan setiap bab dibagi menjadi sub-sub bab, sistematika ini bertujuan memberikan gambaran secara menyeluruh dari rencana penulisan ini, maka penulis membuat sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Perumusan Masalah
- C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian
- D. Kerangka Teori
- E. Konsep Operasional
- F. Metode Penelitian
- G. Sistematika Penulisan
- H. Daftar Pustaka

BAB II TINJAUAN UMUM

- A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian pada umumnya
- B. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum
- C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan konsumen

D. Tinjauan Umum Tentang Peraturan Yang Mengatur
Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang pelaksanaan penggunaan jasa biro perjalanan umrah yang meliputi:

- a. Bagaimana pelaksanaan penggunaan jasa biro perjalanan umrah terhadap peserta umrah dipekanbaru
- b. Bagaimana faktor penghambat dalam pelaksanaan Tanggung jawab jasa biro perjalanan ibadah umrah konsumen terhadap peserta umrah di Pekanbaru.

BAB IV PENUTUP

- A. Keimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN UMUM

Tinjauan Umum Tentang Pengaturan Hukum Terhadap Biro Perjalanan Umrah Dan Hubungannya Dengan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang Undang Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah

A. Perjanjian Pada Umumnya

a) Pengertian Perjanjian

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

Munir fuady mengatakan bahwa istilah perjanjian merupakan kesepadanan dari istilah *overeenkonst* dalam bahasa belanda atau *agreement* dalam bahasa inggris.³⁶ *Agreement* dalam bahasa inggis dan *overeenkost* dalam bahasa belanda mempunyai arti yang sama yaitu “persetujuan atau permufakatan”

³⁶Munir fuady, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001 hal. 2

Perikatan dan perjanjian menunjuk pada dua hal yang berbeda. Perikatan merupakan suatu istilah untuk pernyataan yang bersifat abstrak, yang menunjuk pada hubungan hukum dalam lapangan harta kekayaan dua orang atau lebih orang atau pihak, dimana hubungan hukum tersebut melahirkan kewajiban kepada salah satu pihak yang terlibat dalam hubungan hukum tersebut.³⁷

Perjanjian dalam KUHPerdara diatur dalam buku III tentang perikatan, Bab kedua bagian kesatu sampai dengan bagian keempat. Perjanjian merupakan bentuk persetujuan dari dua pihak atau lebih yang saling berjanji untuk mengikat diri untuk melakukan sesuatu. Pengertian perjanjian diatur dalam pasal 1313 KUHPerdara yang merumuskan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikat diri terhadap satu orang atau lebih.

Buku III KUHPerdara tidak mencantumkan pengertian perikatan, maka untuk mengetahui pengertian perikatan harus dirumuskan sedemikian rupa dalam ilmu pengetahuan hukum. Berdasarkan pasal 1233 KUHPerdara menyatakan bahwa tiap- tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena Undang- Undang.

Perikatan adalah “hubungan hukum antara kedua belah pihak didalam harta kekayaan, dimana pihak yang satu (kreditur) berhak atas prestasi dan

³⁷Kartini Muljadi, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, PT. Raja GrafindoPersada, Jakarta 2003, hal.1

pihak yang lain (debiyur) berkewajiban memenuhi prestasi itu”.³⁸ Sehingga dapat dikatakan bahwa didalam suatu perikatan terdapat hak di satu pihak dan kewajiban di pihak lain berupa suatu prestasi yang harus dipenuhi.

Menurut Abd Thalib perikatan adalah hubungan hukum yang artinya hubungan yang diatur dan diakui oleh hukum. Hubungan ini perlu dibedakan dengan hubungan yang terjadi dalam pergaulan hidup berdasarkan kesopanan, kepatutan dan kesusilaan.³⁹

Pengertian perjanjian dalam pasal 1313 KUHPerduta. Pasal 1313 KUHPerduta merumuskan “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”(Abd Thalib, 2008, p. 118).⁴⁰

Menurut Subekti, perikatan dikatakan sebagai hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut suatu hal yang dari pihak yang lain yang berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu. Lebih lanjut dikatan bahwa pihak yang berhak menuntut sesuatu itu dinamakan kreditur atau si berpiutang, sedangkan pihak yang berkewajiban memenuhi tuntutan dinamakan debitur atau si berutang.(I Ketut oka setiawan, 2015, p. 1)⁴¹

³⁸Riduan Syahrani, *Seluk Beluk Dalam Hukum Perdata*, Alimni,Bandung, 2004, hal. 195

³⁹Abd Thalib, *Hukum keluarga dan Perikatan*, Uir Press, Pekanbaru, 2008, hal. 118

⁴⁰ R. Soebekti, *Kitab Undang Undang Hukum Perdata*, Pradya Pramita, Jakarta, 2004 hal. 338

⁴¹ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta 2015, hal. 1

Menurut teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne yang diartikan dengan perjanjian adalah “suatu hubungan hukum antara dua belah pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum”.⁴² Menurut Salim pengertian perjanjian adalah:

“perjanjian merupakan hubungan hukum antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya”

Sehingga perumusannya menjadi: Persetujuan adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Hanri Raharjo memberikan penyempurnaan terhadap definisi perjanjian yaitu sebagai berikut:

“Suatu hubungan hukum dibidang harta kekayaan yang didasari kata sepakat antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain, dan di antara subjek hukum tersebut saling mengikatkan dirinya sehingga subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati antara pihak tersebut serta menimbulkan akibat hukum”.⁴³

⁴²*Ibid.*, Hal 26

⁴³Hanri Raharjo, *Hukum Perjanjian Di Indonesia*, Puataka Yustisia, Yogyakarta, 2009, hal. 24

Charles L. Knapp dan Nathan M. Crystal mengemukakan perjanjian adalah “suatu persetujuan antara dua orang atau lebih tidak hanya memberikan kepercayaan, tetapi secara bersama saling pengertian untuk melakukan sesuatu pada masa mendatang oleh keduanya dari mereka”.⁴⁴

Menurut *Black's Law Dictionary* yang diartikan dengan perjanjian adalah suatu persetujuan dua orang atau lebih di mana menimbulkan suatu kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu secara sebagian. Inti defenisi yang tercantum dalam black's Law Dictionary ini bahwa perjanjian dilihat sebagai persetujuan dari para pihak untuk melaksanakan kewajiban.⁴⁵

Dilihat dari beberapa pengertian mengenai perjanjian maka dapat dikatakan bahwa perjnjian itu adalah perbuatan hukum diana dua orang atau lebih saling berjanji dan diutarakan baik secara lisan maupun tertulis dan melahirkan suatu hak dan kewajiban yang terdapat dalam diri masing- masing pihak untuk dilaksanakan.

b) Syarat Sah Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata. Terdapat 4 (Empat) syarat yang harus dipenuhi untuk sahnya perjanjian. Kedua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif karena kedua syarat tersebut mengenai subjek perjanjian, sedangkan kedua syarat yang terakhir disebut syarat objektif karena mengenai objek dari perjanjian. Apabila salah satu dari

⁴⁴Salim HS, *Op.Cit*, Hal.26

⁴⁵*Ibid*

syarat subjektif tidak dipenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan dan jika salah satu dari syarat objektifnya tidak dipenuhi maka perjanjian menjadi batal demi hukum.

a. Kesepakatan kedua belah pihak

Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataan bukan kehendaknya. Menurut Subekti, Kedua belah pihak dalam suatu perjanjian mempunyai kemauan yang bebas untuk mengikatkan diri dan kemauan itu harus dinyatakan.⁴⁶ Subyek bisa terdiri dari manusia atau badan hukum. Dalam hal para pihak terdiri dari manusia maka orang tersebut harus telah dewasa dan cakap untuk melakukan perbuatan hukum. Cara terjadinya persesuaian pernyataan kehendak yang paling banyak dilakukan oleh pra pihak yaitu dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan tertulis. Tujuan pembuatan perjanjian secara tertulis adalah agar memberi kepastian hukum dan sebagai alat bukti yang sempurna apabila timbul sengketa dikemudian hari.

Pada dasarnya kesepakatan kesepakatan bebas dianggap terjadi pada saat perjanjian dibuat oleh para pihak, kecuali sapat dibuktikan bahwa kesepakatan tersebut terjadi karena adanya kekhilafan, paksaan maupun penipuan, sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 1321 KUHPerdara yaitu

⁴⁶ I Ketut Oka Setiawan, *Op.Cit*, Hal.61

kata sepakat yang telah diberikan menjadi tidak sah apabila kata sepakat tersebut diberikan karena:

- 1) Salah pengertian atau kekhilafan
- 2) Paksaan
- 3) Penipuan

Kata sepakat yang diberikan karena salah pengertian, paksaan atau tipuan adalah tidak sah karena persetujuan diberikan dengan cacat kehendak.

Perjanjian yang demikian, dapat dimohonkan pembatalannya ke pengadilan. Mengenai salah pengertian atau kekhilafan yaitu kekliruan mengenai hakekat benda atau barang yang menjadi obek dari suatu perjanjian (*error in substantia*) dan kekeliruan mengenai orangnya (*error in persona*). Salah pengertian mengenai orangnya tidak menyebabkan persetujuan itu batal. Hanya salah pengertian terhadap objeklah yang menyebabkan persetujuan dapat batal. Hal ini dapat dilihat dalam pasal 1322 KUHPerdara, yang berisi:

“Kekhilafan tidak mengakibatkan batalnya suatu perjanjian, kecuali apabila kekhilafan itu terjadi mengenai hakikat barang yang menjadi pokok perjanjian. Kekhilafan itu tidak menjadi sebab kebatalan, jika kekhilafan itu hanya terjadi mengenai dirinya orang dengan siapa seseorang bermaksud membuat suatu perjanjian, kecuali jika perjanjian itu telah dibuat terutama karena mengingat dirinya orang tersebut”

Salah pengertian mengenai orangnya tidak menyebabkan persetujuan itu dapat batal, misalnya jika seorang sutradara membuat kontrak dengan orang

yang dikiranya seorang artis terkenal, tetapi kemudian ternyata bukan orang yang dimaksud. Hanya namanya saja yang kebetulan sama. Maka dalam hal ini tidak menyebabkan suatu perjanjian itu batal. Hanya salah pengertian terhadap objeklah yang menyebabkan suatu persetujuan itu menjadi batal. Misalnya jika seseorang membeli sebuah lukisan yang dikiranya lukisan Marilyn Monroe, tetapi kemudian ternyata hanya turunannya saja, maka dalam hal ini perjanjian dapat dibatalkan.

b. Kecakapan Melakukan Perbuatan Hukum

Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan melakukan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap melakukan perbuatan hukum sebagaimana ditentukan oleh Undang-undang cakap berarti harus sudah dewasa, sehat akal pikiran dan tidak dilarang oleh suatu perundang-undangan untuk melakukan perbuatan hukum.

Orang-orang yang tidak cakap melakukan perbuatan hukum berdasarkan pasal 1330 KUHPerdada adalah:

- 1) Anak yang belum dewasa
- 2) Orang yang ditaruh dibawah dalam pengampuan
- 3) Perempuan yang telah kawin (istri) dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

c. Adanya Suatu Hal Tertentu

KUHPerdata menjelaskan maksud tertentu dengan memberikan rumusan dalam pasal 1333 yang berbunyi sebagai berikut:

“Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok perjanjian berupa suatu kebendaan yang palong sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah kebendaan tidak tentu, asal saja jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung”

Dalam hal yang disebutkan belakangan itu, maksudnya tidaklah barang itu harus sudah ada, atau sudah ada ditangannya si berutang pada waktu perjanjian itu dibuat. Begitu juga jumlahnya tidak perlu disebutkan, asal saja kemudian dihitung atau ditetapkan.⁴⁷

d. Adanya Suatu Sebab Yang Halal

Sebab yang halal diatur didalam pasal 1335 hingga pasal 1337 KUHPerdata. Pasal 1335 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sebab yang palsu atau terlarang, tidaklah mempunyai kekuatan.

KUHPerdata sendiri tidak memberikan definisi ‘sebab’ (*oorzak, causa*) sedangkan menurut yurisprudensi yang ditafsirkan dengan kausa adalah isi atau maksud dari perjanjian, yang dalam prakteknya merupakan upaya untuk menempatkan perjanjian dibawah pengawasan hakim. Hakim dapat menguji

⁴⁷*Ibid*

apakah isi perjanjian tersebut dapat dilaksanakan. Dalam pasal 1337 KUHPerdara hanya disebutkan bahwa suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

c) Asas- Asas Hukum Perjanjian

Untuk menciptakan keseimbangan dan memelihara hak-hak yang dimiliki oleh para pihak sebelum perjanjian yang dibuat menjadi perikatan yang mengikat bagi para pihak, oleh KUHPerdara diberikan berbagai asas umum yang merupakan pedoman atau patokan, serta menjadi rambu dalam mengatur dan membentuk perjanjian yang akan dibuat yang akan menjadi perikatan yang berlaku bagi para pihak yang dapat dipaksakan pelaksanaannya atau pemenuhannya.

a. Asas Konsensualitas

Dalam perjanjian, hal utama yang harus ditonjolkan bahwa kita berpegang pada asas konsensualitas, yang merupakan syarat mutlak bagi hukum perjanjian modern dan bagi terciptanya kepastian hukum. Asas konsensualitas mempunyai arti yang terpenting, yaitu bahwa untuk melahirkan perjanjian cukup dengan dicapainya sepakat mengenai hal-hal pokok dari perjanjian tersebut dan bahwa dari perjanjian itu (perikatan yang timbul karenanya) sudah dilahirkan pada saat detik tercapainya konsensus atau

kesepakatan. Dengan kata lain perjanjian itu sudah sah apabila hal-hal pokok sudah disepakati dan tidak diperlukan suatu formalitas.

Apabila bicara mengenai kesepakatan pasti yang tergambar dalam pikiran kita adalah persesuaian pendapat antara pihak tanpa adanya paksaan. Kesepakatan tersebut harus diberikan secara bebas. Kesepakatan yang ternyata kemudian karena adanya kekhilafan atau karena penipuan merupakan kesepakatan yang cacat, yang dapat berakibat hukum pembatalan atas perjanjian tersebut.

Menurut Grotius yang menjadi dasar konsensus dalam hukum kodrat menyatakan sebagai *pacta sunt servanda* (janji itu mengikat) dikatakan lebih lanjut *promissorsoruth implendorum obligatio* (kita harus memenuhi janji kita).⁴⁸

b. Asas Kekuatan Mengikat

Pasal 1338 (1) KUHPerdara menyatakan bahwa semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku bagi undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Lebih lanjut lagi pasal 1339 KUHPerdara memasukan prinsip kekuatan mengikat:

“Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut

⁴⁸*Ibid*

sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang”

Prinsip bahwa didalam suatu persetujuan orang menciptakan sebuah kewajiban hukum dan bahwa terikat pada janji-janji kontraktualnya harus memenuhi janji-janji ini dipandang sebagai suatu yang sudah dengan sendirinya dan bahkan orang tidak lagi mempertanyakan mengapa hal demikian.

Persetujuan ini dijadikan dijadikan sumber hukum disamping undang-undang. Namun hal ini tidak berarti bahwa sedikit banyak setiap manusia menurut cara sendiri dengan perntaraan kontrak dapat bertindak sebgai undang-undang didalam suasana pribadi, yang antaranya dan semua manusia. *Pacta sunt servanda* diakui sebagai aturan bahwa semua persetujuan yang dibuat oleh orang-orang yang membuatnya secara timbal balik pada hakikatnya bermaksud untuk dipenuhi dan jika perlu dapat dipaksakan sehingga secara hukum mengikat.

c. Asas Kebebasan Berkontrak

Prinsip bahwa seorang terikat pada persetujuan-persetujuan yang mengansumsikan adanya suatu kebebasan tertentu didalam masyarakat untuk dapat turut serta didalam lalu lintas yuridis dan hal ini mengimplikasikan pula prinsip kebebasan berkontrak. Bilamana antara para pihak telah diadakan sebuah persetujuan maka diakui bahwa ada kebebasan kehendak dianta para pihak tersebut. Bahkan dalam kebebasan kehendak ini diasumsikan adanya

suatu kesetaraan minimal. Pada intinya suatu kesetaraan ekonomis antara para pihak seiring tidak ada. Dan jika kesetaraan para pihak tidak ada namanya tidak pula ada kebebasan untuk mengadakan kontrak.

Pada pasal 1338 (1) KUHPerdara menentukan bahwa persetujuan dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dianutnya asas kebebasan berkontrak dalam pasal (1) 1338 KUHPerdara tersebut tidak berarti bahwa kebebasan adalah mutlak atau penuh.

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:

- 1) Membuat atau tidak membuat perjanjian;
- 2) Mengadakan perjanjian pada siapapun;
- 3) Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya;
- 4) Menentukan bentuk nya perjanjian, tertulis atau lisan.⁴⁹

d. Asas Iktikad Baik

Bahwa orang yang ingin membuat perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Iktikad baik dalam pengertian yang subjektif dapat diartikan sebagai kejujuran seseorang yaitu yang terletak pada seorang pada waktu diadakan perbuatan hukum. Sedangkan iktikad baik dalam pengertian objektif adalah bahwa pelaksanaan suatu perjanjian hukum harus didasarkan pada

⁴⁹Salim HS. *Op.Cit* Hal.9

norma kepatuhan atau apa-apa yang dirasa sesuai dengan yang patut dalam masyarakat.

Asas iktikad baik dalam perjanjian merupakan doktrin atau asas yang berasal dari hukum romawi. Iktikad baik dalam hukum romawi mengacu kepada tiga bentuk perilaku para pihak dalam perjanjian, yaitu:

- 1) Para pihak harus memegang teguh janji atau perikatannya;
- 2) Para pihak tidak boleh mengambil keuntungan dengan tindakan yang menyesatkan terhadap salah satu pihak;
- 3) Para pihak mematuhi kewajibannya dan berperilaku sebagai orang terhormat dan jujur walupun kewajiban tersebut tidak secara tegas diperjanjikan.⁵⁰

Pengertian iktikad baik semacam ini sebagaimana diatur dalam pasal 1338 ayat (3) KUHPdata adalah bersifat objektif dan dinamis mengikuti situasi sekitar perbuatan hukumnya. Titik berat iktikad baik terletak pada tindakan yang akan dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu tindakan sebagai pelaksanaan suatu hal.(agus yuda hernorko, 2013, p. 15)⁵¹

e. Asas kepribadian (personalia)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat suatu kontrak bertindak hanya

⁵⁰Ridwan Khairandy, *iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, Hal. 132

⁵¹Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian "Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial"* Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013) hal. 15-16

untuk kepentingan perseorangan saja. Asas personalia atau asas kepribadian menurut kamus hukum adalah “suatu asas dalam hukum perjanjian dimana suatu perjanjian yang dibuat oleh seseorang dalam kepastiannya sebagai individu, subjek hukum pribadi, hanya akan berlaku dan mengikat untuk dirinya sendiri”

Ketentuan asas personalia atau asas kepribadian dapat dilihat pada pasal 1315 dan pasal 1340 KUHPerdara. Pasal 1315 KUHPerdara berbunyi “pada umumnya seorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri” inti dari ketentuan tersebut bahwa seorang yang mengadakan perjanjian hanya berlaku untuk kepentingan dirinya sendiri.

Pasal 1340 KUHPerdara berbunyi “perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya”. Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya saja. Namun, ketentuan ini ada pengecualian nya sebagaimana yang diintrodusir dalam pasal 1317 KUHPerdara yang berbunyi “dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu”. Pasal ini mengkrontuksikan bahwa seseorang dapat mengadakan perjanjian untuk kepentingan orang lain dengan suatu syarat yang ditentukan, sedangkan pada pasal 1318 KUHPerdara tidak hanya mengatur perjanjian untuk diri sendiri tetapi juga untuk kepentingan ahli warisnya dan untuk orang-orang yang memperoleh hak dari padanya”

d) Lahir dan Berakhirnya Perjanjian

a. Lahirnya perjanjian

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

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

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

- 1) Teori Penawaran Dan Penerimaan (*Offer And Acceptance*)
Menurut teori ini, teori dasar dari adanya kesepakatan kehendak adalah teori “penawaran dan penerimaan”. Pada prinsipnya suatu kesepakatan kehendak baru terjadi setelah adanya penawaran (*offer*) dari salah satu pihak dan diikuti dengan penerimaan lamaran (*acceptance*) oleh pihak lain dalam kontrak tersebut. Teori ini diakui secara umum di setiap sistem hukum. Pengembangan dari teori ini banyak dilakukan di negara-negara yang menganut sistem hukum *common law*.
- 2) Teori Kehendak (*Wilstheorie*)
Teori ini mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan menuliskan surat dan lain sebagainya
- 3) Teori Pengiriman (*Verzendtheori*)

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

4) Teori Pengetahuan (*Vernemingstheorie*)

Teori ini mengatakan pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya diterima.

5) Teori Kepercayaan (*Vertrouwenstheorie*)

Menurut teori ini kesepakatan itu terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan

Salim H.S juga menjelaskan teori-teori lain mengenai lahirnya suatu perjanjian selain dari yang telah disebutkan di atas, yaitu:

1) Teori Pernyataan (*Uithingsthorie*)

Menurut teori pernyataan, kesepakatan (*toesteming*) terjadi pada saat pihak yang menerima penawaran menyatakan bahwa ia menerima penawaran itu.

2) Teori Penerimaan (*Ontvangstheorie*)

Menurut teori penerimaan kesepakatan (*toesteming*) terjadi pada saat pihak yang menawarkan menerima langsung jawaban dari pihak lawan.

3) Teori *Geobjectiveerde Bernemingstheorie*

Teori ini diungkapkan oleh Pitlo yang menentukan bahwa saat si pengirim surat (*redelijkerwijs*) dapat menganggap si alamat telah mengetahui isi surat itu.

Teori yang paling relevan dan ideal ialah teori penawaran dan penerimaan (*offer and acceptance*). Hal ini dikarenakan pada teori ini jelas tampak bahwa perjanjian terjadi yaitu ketika tawaran pihak pertama diterima oleh pihak kedua sehingga menunjukkan kesepakatan telah terjadi di antara mereka.

b. Berakhirnya Perjanjian

Berakhirnya perjanjian merupakan selesai atau hapusnya sebuah perjanjian yang dibuat antara dua pihak yaitu pihak kreditur dan debitur tentang sesuatu hal. Pihak kreditur adalah pihak yang berhak atas suatu prestasi, sedangkan debitur adalah pihak yang berkewajiban untuk memenuhi prestasi.⁵²

Dalam Pasal 1381 KUHPerdata disebutkan secara berturut-turut peristiwa-peristiwa yang mengakibatkan hapusnya perjanjian yaitu:

1) Karena Pembayaran

Berakhirnya suatu perjanjian karena pembayaran diatur dalam Pasal 1382 sampai Pasal 1403 KUHPerdata. Pembayaran yang dimaksud dalam Pasal 1381 KUHPerdata adalah lebih luas daripada sekedar pengertian pembayaran dalam kehidupan sehari-hari. Pembayaran dalam kehidupan sehari-hari hanya sekedar membayar sejumlah uang, sedangkan penyerahan suatu barang selain uang tidak disebut sebagai pembayaran. Tetapi, berakhirnya perjanjian dengan pembayaran dapat dikatakan sebagai pemenuhan segala suatu prestasi.

⁵²Salim H.S, *Op.Cit*, hal. 163

Isi perjanjian bisa dalam hal memberikan sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu. Oleh karena itu, pembayaran dalam Pasal 1381 KUHPerdara harus diartikan meliputi semua wujud “pemuhan” atau “pelunasan” perikatan. Pembayaran yang dimaksud undang-undang adalah “pelaksanaan atau pemuhan tiap perjanjian secara sukarela, artinya tidak dengan paksaan atau eksekusi”.⁵³

2) *Penawaran pembayaran tunai diikuti dengan penyimpanan atau penitipan (consignatie)*

Cara ini adalah suatu cara hapusnya perjanjian ketika debitur hendak membayar utangnya tetapi pembayaran ini ditolak oleh kreditur, maka debitur dapat menitipkan pembayaran melalui kepaniteraan pengadilan negeri setempat.

3) *Pembaharuan Utang (novasi)*

Pembaruan utang dikenal dengan istilah novasi yang diatur dalam Pasal 1413 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1424 KUHPerdara. Vollmar mengartikan novasi adalah “suatu perjanjian karena di mana sebuah perjanjian yang akan dihapuskan seketika itu juga timbul perjanjian baru.”⁵⁴ Perjanjian yang sudah ada antara debitur dengan kreditur dengan mana perikatannya dihapuskan maka kemudian dibuat suatu perikatan yang baru.

4) *Perjumpaan Uang atau Kompensasi*

⁵³R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermedia, Jakarta, 2001, hal.152

⁵⁴Salim H.S, *Op.Cit*, Hal. 168

Perjumpaan utang atau kompensasi diatur dalam Pasal 1425 sampai dengan Pasal 1435 KUHPperdata. Perjumpaan utang (kompensasi) adalah “suatupenghapusan masing-masing utang debitor dan kreditur dengan cara saling memperhitungkan utang yang sudah dapat ditagih antara kreditur dan debitor secara timbal balik”Perjumpaan utang ini hanya dapat terjadi jika utang tersebut berupa uang atau barang habis karena pemakaian yang sama jenisnya serta dapat ditetapkan dan ditentukan waktu jatuh tempo.

5) *Percampuran Utang(konfusio)*

Percampuran utang atau konfusio diatur dalam Pasal 1436 dan Pasal 1437 KUHPperdata. Percampuran utang terjadi pada saat kedudukan orang yang berutang dengan kedudukan sebagai kreditur menjadi satu (Pasal 1436 KUHPperdata). Pada umumnya percampuran utang terjadi pada bentuk-bentuk debitor menjadi ahli waris dari kreditur.⁵⁵

6) *Pembebasan Utang*

Pembebasan utang diatur dalam Pasal 1438 sampai dengan Pasal 1443 KUHPperdata. Secara sederhana dapat dipahami bahwa pembebasan utang merupakan tindakan atau pernyataan dari kreditur kepada debitor mengenai hapusnya utang-piutang di antara mereka. Akan tetapi, hal ini sebaiknya dibuat dalam bentuk tertulis dengan menyatakan secara tegas mengenai hapusnya

⁵⁵Salim H.S, *Op.Cit*,Hal. 172

utang tersebut dan disertai dengan pengembalian tanda piutang yang asli kepada debitur.

7) *Musnahnya Barang Yang Terutang*

Berakhirnya perjanjian karena musnahnya barang yang terutang diatur dalam Pasal 1444 dan 1445 KUHPerdara. Perikatan menjadi hapus karena musnahnya atau hilangnya barang tertentu yang menjadi pokok prestasi yang diwajibkan kepada debitur untuk menyerahkannya kepada kreditur.

8) *Kebatalan dan pembatalan perjanjian*

Diatur dalam Pasal 1446 sampai dengan Pasal 1456 KUHPerdara. Perjanjian dapat batal karena diminta dari salah satu pihak atau dibatalkan demi hukum. Suatu perjanjian dapat dibatalkan (pembatalan) apabila syarat kecakapan dan syarat kesepakatan tidak dipenuhi dalam perjanjian tersebut. Dengan kata lain, suatu perjanjian dapat dibatalkan bila syarat subjektif tidak terpenuhi. Suatu perjanjian batal demi hukum (kebatalkan) terjadi apabila tidak terpenuhinya syarat objektif dari syarat sahnya suatu perjanjian. Kebatalan dan pembatalan adalah salah satu syarat untuk menghapus perjanjian.⁵⁶

Pembatalan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pembatalan secara aktif dan pembatalan secara pasif. Pembatalan secara aktif artinya pihak yang merasa dirugikan menuntut pembatalan perjanjian kepada hakim pengadilan. Pembatalan secara pasif artinya pihak yang dirugikan menunggu sampai ada

⁵⁶Salim H.S, *Op.Cit*,Hal. 172

pihak yang menggugat di muka hakim pengadilan untuk memenuhi prestasi dan pada saat itu baru mengajukan tentang kekurangannya atau tidak sahnya perjanjian karena tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian.

9) *Berlakunya Syarat Batal*

Berlakunya syarat batal diatur dalam Pasal 1265 KUHPerdara. Berlakunya syarat batal tidak sama dengan syarat dalam syarat sahnya perjanjian. Berlakunya syarat batal berarti bahwa suatu syarat yang bila dipenuhi akan menghapuskan perjanjian dan membawa segala sesuatu pada keadaan semula yaitu seolah-olah tidak ada suatu perjanjian.

10) *Lewat Waktu (daluwarsa)*

Daluwarsa adalah suatu cara untuk memperoleh sesuatu atau untuk dibebaskan dari suatu perikatan dengan lewatnya suatu waktu tertentu dan atas syarat-syarat yang ditentukan oleh undang-undang.⁵⁷

Menurut R. Setiawan, suatu perjanjian dapat hapus karena:

- a. Para pihak menentukan berlakunya perjanjian untuk jangka waktu tertentu;
- b. Salah satu pihak meninggal dunia;
- c. Salah satu pihak (bila salah satu pihak lalai melaksanakan prestasinya maka pihak yang lain dengan sangat terpaksa

⁵⁷Salim H.S, *Op.Cit*,Hal. 175

- memutuskan perjanjian secara sepihak) atau kedua belah pihak menyatakan menghentikan perjanjian;
- d. Karena putusan hakim;
 - e. Tujuan perjanjian telah tercapai;
 - f. Dengan persetujuan atau kesepakatan para pihak. Dalam hal ini kedua belah pihak telah sepakat untuk menghentikan kontrak yang telah ditutup antara keduanya

B. Tanggung Jawab Hukum

a) Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁵⁸ Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban.⁵⁹

Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban. Pendapat yang umum

⁵⁸ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005

⁵⁹ Satjitpo Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2000 hal. 55

mengatakan bahwa hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain.⁶⁰

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

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

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

b) Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*teori liability*) dibagi menjadi beberapa teori yaitu:

⁶⁰*Ibid*, Hal. 57

- 1) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penguat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- 2) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalian (*negligence tort liability*) didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).
- 3) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*) didasarkan pada perbuatan baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Sidarta menjelaskan bahwa dalam hukum, terdapat beberapa prinsip tanggung jawab para pihak, di antaranya yaitu:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault responsibility*) tanggung jawab ini merupakan prinsip yang berlaku secara umum dalam hukum pidana maupun perdata dan sering disebut *state liability*.

2. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict responsibility principle*) merupakan prinsip tanggung jawab hukum yang menetapkan kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan, tetapi dapat pengecualian yang memungkinkan adanya pembebasan dari tanggung jawab, misalnya dalam keadaan terpaksa (*force majeure*)
3. Prinsip praduga untuk bertanggung jawab (*presumption of responsibility principle*) di dalam prinsip tanggung jawab ini, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab secara hukum sampai dia dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah.⁶¹

C. Perlindungan Konsumen

a) Pengertian Konsumen, Pelaku Usaha, Jasa, dan Perlindungan Konsumen

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

⁶¹ Thamrin S, *Perlindungan Hukun Tenaga Kerja Indonesia*, Alaf Riau Publishing, Pekanbaru, 2019, hal. 79

Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan dari produsen, yakni “pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. Dalam kamus hukum konsumen diartikan “sebagai pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain”.⁶²

Anderson dan Krump menyatakan kesulitan untuk merumuskan definisi konsumen, namun menurut mereka para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah “pemakai terakhir dari benda dan atau jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*)”.⁶³

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

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

⁶²Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta 2016, hal. 15

⁶³*Ibid*, Hal. 17

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

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

1. Setiap Orang

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

2. Pemakai

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

3. Barang dan Jasa

Barang adalah “setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”

Jasa adalah “setiap bentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan”

4. Yang Tersedia Di Masyarakat

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

5. Bagi Kepentingan Diri Sendiri

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

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

umrah merujuk pada peserta tour umrah atau jemaah umrah, dengan terminologi tersebut maka biro perjalanan umrah berkewajiban untuk membela dan melindungi jemaah umrah sebagai konsumen yang telah melakukan transaksi di biro perjalanan umrah tersebut.

Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tidak menggunakan istilah produsen dalam penyelenggaraan kegiatan usaha melainkan menggunakan istilah yang lebih luas yaitu pelaku usaha. Pasal 1 ayat (3) UUPK memberikan definisi pelaku usaha, yaitu:

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan 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”.

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas yang dimaksud dalam UUPK tersebut akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan atau jasa tidak akan kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan akan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.

Dapat disimpulkan bahwa pengertian pelaku usaha adalah seseorang, kelompok, atau badan usaha baik yang berbadan hukum ataupun yang tidak berbadan hukum yang membuat, mengedarkan, atau memasarkan barang dan atau jasa untuk kepentingan komersial.

Pengertian Jasa

Jasa menurut kamus hukum adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang diperdagangkan dalam masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen atau pelaku usaha.

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

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Suatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen
- 2) Proses produksi jasa yang dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik
- 3) Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan
- 4) Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa

Pengertian Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Meskipun undang-undang perlindungan konsumen ini bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen bukan berarti mengabaikan kepentingan-kepentingan pelaku usaha yang mempunyai peranan penting dalam dunia perdagangan dan pemenuhan akan kebutuhan masyarakat.

Adapun *Black's Law Dictionary* mendefinisikan perlindungan konsumen yaitu “*a statute that safeguards consumers in the use goods and services*” yang artinya sebuah status yang melindungi konsumen dalam penggunaan barang dan jasa. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen dari pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang dan tidak bertanggung jawab yang menempatkan posisi konsumen sebagai objek dari bisnis yang dilakukannya. Usaha untuk melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen diatur oleh hukum

perlindungan konsumen yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Terdapat batasan hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan atau jasa antara penyedia dan pengguna barang dan atau jasa.

Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen digunakan apabila antara konsumen (pengguna barang atau jasa) dengan pelaku usaha (penyedia barang atau jasa) yang mengadakan suatu hubungan hukum di kemudian hari terjadi permasalahan yang terjadi karena kedudukan yang tidak seimbang.

b) Asas- Asas Perlindungan konsumen

Pasal 2 UUPK menyatakan “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”. Asas-asas ini tentu saja bukan hanya sekedar kata-kata belaka, tapi mempunyai maksud dibalikinya yaitu:

Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat

sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

Asas keadilan, menurut asas ini partisipasi seluruh rakyat harus dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Asas keseimbangan, asas ini bertujuan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen, untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi.

Asas kepastian hukum, menurut asas ini baik pelaku usaha maupun konsumen harus mentaati dan mematuhi hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum dalam hubungan hukum keduanya.

Di samping asas-asas yang disebut di atas, maka terdapat asas yang tidak kalah pentingnya yaitu asas iktikad baik. Di zaman yang maju dan mengedepankan keefesienan dalam segala hal sekarang ini, banyak sekali para pelaku usaha yang menggunakan perjanjian-perjanjian yang bersifat baku yang

bertujuan agar dapat memberikan suatu pelayanan yang cepat, efisien, dan efektif dan tidak memakan waktu lama. Perjanjian baku yang ditetapkan terlebih dahulu oleh pihak pelaku usaha kebanyakan bersifat menguntungkan kepada satu pihak saja yaitu pelaku usaha, sedangkan bagi pihak konsumen adanya perjanjian baku tersebut merupakan suatu kerugian karena tidak adanya kehendak bebas konsumen dalam menetapkan perjanjian tersebut dan tidak dapat melakukan tawar-menawar apalagi untuk mengubah isi perjanjian. Konsumen hanya dapat memilih untuk menerima.

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

c) **Hak Dan Kewajiban Konsumen**

a. **Hak Konsumen**

Untuk mencegah hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha, oleh karena itu konsumen harus bisa memahami dan mengerti akan hak-hak mereka.

Hak konsumen diatur dalam pasal 4 UUPK yaitu meliputi:

- 1) Hak untuk kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.

- 2) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas suatu barang dan atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 8) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶⁴

Hak-hak dasar konsumen tersebut sebenarnya bersumber dari hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional. Hak-hak dasar umum tersebut pertama kali dikemukakan oleh John F. Kennedy presiden Amerika Serikat pada tanggal 15 Maret 1962 melalui *A Special Message for the Protection of Consumer Interest* atau yang lebih dikenal dengan istilah Deklarasi Hak Konsumen (*Declaration of Consumer Rights*).

b. Kewajiban Konsumen

⁶⁴ Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kewajiban-kewajiban sangat berguna bagi konsumen agar selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi dan mengkonsumsi suatu barang dan atau jasa tertentu. Dengan cara mengetahui kewajiban-kewajiban yang harus didapatkan konsumen seperti yang dijelaskan didalam Pasal 5 UUPK yang mengatur mengenai kewajiban konsumen.

Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa. Tujuannya adalah demi keamanan dan keselamatan bagi konsumen itu sendiri. Oleh karena itu, konsumen harus cermat membaca informasi mengenai produk barang atau jasa yang akan dikonsumsinya.

Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa. Iktikad baik sangat diperlukan ketika konsumen akan bertransaksi. Dengan iktikad baik kebutuhan konsumen bisa terpenuhi dengan penuh kepuasan. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Ketika dirasa ada keluhan terhadap barang dan atau jasa yang telah diterima, konsumen perlu secepatnya menyelesaikan masalah tersebut dengan pelaku usaha. Penyelesaian masalah sebisa mungkin dilakukan secara damai terlebih dahulu. Jika tidak ditemui titik temu, cara hukum dapat dilakukan dengan memperhatikan norma dan prosedur yang berlaku.

d) Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 3 UUPK menjelaskan mengenai tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- 4) . Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung 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, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Diharapkan undang undang perlindungan konsumen ini dapat memberikan perlindungan secara efektif dengan adanya undang undang ini dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat, demi keadilan dan memeberikan keamanan terhadap hak hak para konsumen.

Gambaran Umum Tentang Pelaksanaan Penggunaan Jasa Biro Perjalanan Umrah Dan Hubungannya Dengan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

A. Peraturan Perundang- undangan Yang Mengatur Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

a) Penyelenggaraan Ibadah Umrah

Penyelenggaraan ibadah umrah menurut pasal 1 ayat (19) Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri. Yang dimaksud dengan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.⁶⁵

Menurut pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, 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.⁶⁶

⁶⁵Undang Undang No 8 tahun 2019 Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

⁶⁶Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

b) Persyaratan Penyelenggaraan Perjalanan Umrah

Menurut Pasal 5 ayat 2 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Untuk memiliki izin operasional sebagai PPIU biro perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan:

- a. Memiliki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan/atau perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki salah satu kegiatan usahanya di bidang keagamaan/perjalanan ibadah yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- b. Pemilik saham, komisaris, dan direksi yang tercantum dalam akta notaris perseroan terbatas merupakan warga negara Indonesia yang beragama Islam;
- c. Pemilik saham, komisaris, dan direksi tidak pernah atau sedang dikenai sanksi atas pelanggaran Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah;
- d. Memiliki kantor pelayanan yang dibuktikan dengan surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah dan melampirkan bukti kepemilikan atau sewa menyewa paling singkat 4 (empat) tahun yang dibuktikan dengan pengesahan atau legalisasi dari Notaris;
- e. Memiliki tanda daftar usaha pariwisata

- f. Telah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata yang dibuktikan dengan laporan kegiatan usaha;
- g. Memiliki sertifikat usaha jasa perjalanan wisata dengan kategori biro perjalanan wisata yang masih berlaku;
- h. Memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana;
- i. Memiliki laporan keuangan perusahaan 2 (dua) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar di Kementerian Keuangan dengan opini wajar tanpa pengecualian;
- j. Melampirkan surat keterangan fiskal dan fotokopi nomor pokok wajib pajak atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan;
- k. Memiliki surat rekomendasi asli dari Kantor Wilayah dengan masa berlaku 3 (tiga) bulan; dan
- l. Menyerahkan jaminan dalam bentuk deposito/ bank garansi atas nama biro perjalanan wisata yang diterbitkan oleh bank syariah dan/atau bank umum nasional yang memiliki layanan syariah dengan masa berlaku 4 (empat) tahun.⁶⁷

c) Kewajiban Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Kewajiban penyelenggara perjalanan ibadah umrah diatur dalam Pasal 94 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, bahwa penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib memenuhi ketentuan berikut:

⁶⁷Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

PPIU wajib:

- a. Menyediakan paling sedikit 1 (satu) orang pembimbing ibadah setiap 45 (empat puluh lima) orang jemaah umrah;
- b. Memberikan pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan jemaah umrah;
- c. Memiliki perjanjian kerjasama dengan fasilitas pelayanan kesehatan di Arab Saudi;
- d. Memberangkatkan dan memulangkan jemaah umrah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi;
- e. Menyampaikan rencana perjalanan umrah kepada menteri secara tertulis sebelum keberangkatan;
- f. Melapor kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia;
- g. Membuat laporan kepada menteri paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah tiba di tanah air;
- h. Memberangkatkan jemaah umrah yang terdaftar pada tahun hijriah berjalan;
- i. Mengikuti standar pelayanan minimal dan harga referensi; dan
- j. Prinsip syariat.⁶⁸

d) Larangan Penyelenggara Ibadah Umrah

Larangan penyelenggara perjalanan ibadah umrah diatur dalam Pasal 12 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang

⁶⁸Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yaitu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dilarang memfasilitasi keberangkatan jemaah menggunakan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah (BPIU) yang berasal dari dana talangan.

Menurut Pasal 25 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, diatur mengenai larangan bagi penyelenggara perjalanan ibadah umrah, untuk menelantarkan jemaah umrah yang mengakibatkan jemaah umrah:

- a. Gagal berangkat ke Arab Saudi;
 - b. Melanggar masa berlaku visa; atau
 - c. Terancam keamanan dan keselamatannya.
- e) Sanksi Penyelenggara Ibadah Umrah**

Menurut Pasal 41 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, mengenai sanksi bagi penyelenggara Ibadah Umrah yang tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, sanksi yaitu berupa:

- a. PPIU yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1), Pasal 8 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 10 ayat (2), Pasal 11 ayat (2), ayat (4), ayat (5), ayat (6), ayat (7), ayat (8),

- dan/atau ayat (9), Pasal 12, Pasal 14 ayat (3), ayat (5) dan ayat (6), Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 26 dikenakan sanksi peringatan tertulis.
- b. PPIU yang melakukan pengulangan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi pembekuan izin penyelenggaraan paling lama 2 (dua) tahun.
 - c. PPIU yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dan Pasal 25 dikenakan sanksi pencabutan izin penyelenggaraan.
 - d. Dalam hal PPIU meminjamkan legalitas perizinan umrah kepada pihak lain untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah, dikenakan sanksi pencabutan izin penyelenggaraan.
 - e. Provider visa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) dikenakan sanksi, tidak dapat diberikan pengesahan kontrak sebagai syarat menjadi provider visa untuk paling lama 2 (dua) kali musim umrah.
 - f. Apabila izin operasional sebagai biro perjalanan wisata dicabut oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan di bidang pariwisata, Gubernur, Bupati/Wali Kota, izin penyelenggaraan umrah dicabut.
 - g. Dalam hal dikenakan sanksi pembekuan atau pencabutan, PPIU wajib mengembalikan BPIU kepada Jemaah.

f) Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Ibadah Umrah Terhadap Peserta Umrah

Tanggung jawab hukum adalah kewajiban untuk menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku. Disini, ada norma atau

peraturan hukum yang mengatur tentang tanggung jawab. Ketika, ada perbuatan yang melanggar norma hukum itu, maka pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggarnya. Dalam konteks ini, istilah pertanggungjawaban hukum lebih tepat digunakan, karena menunjukkan adanya perbuatan yang dapat dimintai tanggung jawab melalui prosedur hukum dengan mengajukan tuntutan pidana atau gugatan perdata. Meskipun demikian, kedua istilah ini kadang-kadang digunakan secara bergantian, karena memiliki kesamaan makna.

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

(disclaimer), dan persyaratan hubungan kontrak.⁶⁹ Prinsip tanggung jawab ini terbagi dua:

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

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

Menurut KUHPerdata Pertanggungjawaban dalam bidang hukum perdata, dapat ditimbulkan karena wanprestasi dan karena perbuatan melawan hukum (*onrech matigedaad*). Wanprestasi terjadi jika Biro perjalanan umrah tidak melaksanakan kewajibannya, yaitu tidak memberikan prestasi sebagaimana yang telah disepakati. Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak terpenuhi kewajiban oleh perusahaan jasa perjalanan disebabkan oleh dua kemungkinan alasan yaitu:

- a. Kemungkinan kesalahan/kelalaian yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan, sehingga tidak terpenuhi kewajibannya.

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

- b. Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, jadi di luar kemampuan dari perusahaan jasa perjalanan.

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

- a. Biro perjalanan umrah tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Biro perjalanan umrah memenuhi prestasi, namun tidak baik atau keliru;
- c. Biro perjalanan umrah memenuhi prestasi, namun tidak tepat waktu atau terlambat.

Dalam ilmu hukum dikenal tiga kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan (Pasal 1365 KUHPerdata);
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan/tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian (Pasal 1366 KUHPerdata);
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian (Pasal 1367 KUHPerdata).

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

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

g) Akibat Hukum Atas Gagal Berangkatnya Calon Jemaah Ibadah Umrah Yang Diakibatkan Biro Perjalanan Umrah

Dalam hal ini akibat hukum yang terjadi karena gagal berangkatnya calon jemaah umrah yang diakibatkan oleh biro perjalanan umrah yaitu biro perjalanan umrah telah melanggar Pasal Pasal 25 Undang Undang Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, diatur mengenai larangan bagi penyelenggara perjalanan ibadah umrah, untuk menelantarkan jemaah umrah yang mengakibatkan jemaah umrah Gagal berangkat ke Arab Saudi, Melanggar masa berlaku visa, atau Terancam keamanan dan keselamatannya.

Sehingga biro perjalanan umrah dapat terkena sanksi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, mengatur tentang sanksi terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang tidak memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara, yaitu tercantum dalam Pasal 95 Undang Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang berisi: Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 94 dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin penyelenggaraan.

Junto Pasal 41 ayat (7) Peraturan Menteri Agama RepublikIndonesia Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, mengenai sanksi bagi penyelenggara perjalanan umrah yang tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, sanksi yaitu berupa : Dalam hal dikenakan sanksi pembekuan atau pencabutan, PPIU wajib mengembalikan BPIU kepada Jemaah.

Akibat hukum dari wanprestasi biro perjalanan ibadah umroh dalam suatu perjanjian baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis adalah sama kedudukannya dan apabila telah memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara maka perjanjian tersebut adalah sah. Sehingga, apabila terjadi wanprestasi atau tidak terpenuhinya prestasi akibat hukum terhadap penyelenggara ibadah umroh berupa sanksi administrasi sampai pencabutan izin dan penggantian rugi terhadap jemaah yang dirugikan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Tanggung jawab Pelaku Usaha Umrah Berdasarkan Undang- undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Terhadap Peserta Umrah pada PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Pekanbaru

Akhir – akhir ini pelaksana kegiatan ibadah haji dan umrah menjadi bahan berita nasional. Sering kita mendengar masyarakat atau kalangan jemaah tertentu merasa dirugikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah dari tanah air ke tanah suci. Pada ujungnya permasalahan diatas dapat diselesaikan dengan baik dan tidak jarang pula ujungnya berakhir di ranah pengadilan seperti kasus-kasus yang pernah terjadi sebelumnya.

Sehubungan dengan itu penulis bermaksud melakukan kajian mengenai praktek pelaksanaan ibadah umrah dan haji di kota pekanbaru.

Penulis melibatkan (3) tiga yang terkait dalam penelitian ini yaitu jemaah atau konsumen, masing- masing pimpinan biro perjalanan ibadah umrah,yaituPT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau wista Hati, PT. Silver Silk Tour Pekanbaru dan Kementrian Agama provinsi Riau.

Masing- masing mereka penulis datangi dan penulis lakukan penelitian dalam bentuk penyebaran angket kepada responden yaitu konumen, dan

penulis melakukan wawancara kepada pimpinan pihak biro perjalanan ibadah umrah yang di teliti dan juga kepada pihak Kementrian Agama Provinsi Riau.

Dalam penelitian ini penulis melalukan wawancara kepada biro perajalanan ibadah umrah terkait aspek- aspek yang penulis butuhkan dalam penelitian, begitu juga peda responden lainnya yaitu jemaah atau konsumen dan kementrian agama provinsi riau sebagai pihak dalam melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap biro perjalanan ibadah umrah dalam melaksanakan kegiatan nya.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, penulis melakukan wawancara kepada pihak biro peralanan ibadah umrah mengenai bentuk status perusahaan yang bergerak dibidang jasa untuk pelaksanaan ibadah haji dan umrah pada tabel 3.1 dibawahini:

Tabel 3.1
Bentuk perusahaan biro perjalanan ibadah umrah

No.	Responden	Jawaban	
		Berbadan hukum	Tidak berbadan hukum
1	Riau Wisata Hati	✓	
2	Silver Silk Tour	✓	
3	Niat Suci Kebaitullah	✓	

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Pada tabel diatas dapat kita ketahui status dari perusahaan yang bergerak dibidang jasa biro perjalanan ibadah haji dan umrah ini adalah berbadan hukum, artinya perusahaan ini dapat bertanggung jawab atas setiap perbuatan hukum yang dilakukan yaitu setiap dalam kegiatan usaha nya yang bergerak dibidang jasa. Dalam melaksanakan kegiatan nya perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyelenggara haji dan umrah ini diatur didalam Undang- undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Haji dan Umrah serta Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaran perjalanan ibdah umrah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis menanyakan melalui wawancara kepada kementrian dengan mengajukan pertanyaan mengenai adakah syarat pendirian ataupun menjadi biro perjalanan ibadah umrah. pada tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2

Persyaratan menjadi biro perjalanan ibadah umrah

No.	Responden	Jawaban	
		Ada	Tidak ada
1	Kementrian Agama Provonsi Riau	✓	

Berdasarkan wawancara diatas menegenai perayaratan menjadi biro perjalanan ibadah umrah melalui beberapa pertanyaan yang penulis ajukan

kepada kementerian agama menajwab Ada persyaratan pendirian agar menjadi biro perjalanan ibadah umrah.

Hal ini terdapat pada pasal 5 ayat (2) Peraturan Menteri Agama nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, dengan bebrapa syarat yang harus dipenuhi agar menjadi PPIU.

Untuk memiliki izin oprasional sebagai PPIU biro perjalanan tersebut harus memiliki beberapa persyaratan yaitu

- a. Memiiki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan/ atau perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki salah satu kegiatan usaha nya dibidang keagamaan/ perjalanan ibadah yang telah mendapat pengesahan dari kementerian agama.
- b. Pemilik saham, komisaris, dan direksi yang tercantum dalam akta notaris perseroan terbatas merupakan warga negara indonesia beragama islam.
- c. Pemilik saham, komisaris, dan direksi tidak pernah atau sedang dikenai sanksi atas pelanggaran penyelenggaraan ibadah umrah.
- d. Memiliki kantor pelayanan yang dibuktikan dengan surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah dan melampirkan bukti kepemilikan atau sewa menyewa paling singkat 4 (empat) tahun yang dibuktikan dengan pengesahan atau legislasi dari notaris.
- e. Memiliki tanda daftar usaha pariwisata.

- f. Telah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata yang dibuktikan dengan laporan kegiatan usaha.
- g. Memiliki sertifikat usaha jasa perjalanan wisata dengan kategori biro perjalanan wisata yang masih berlaku.
- h. Memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah yang meliputi sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana.
- i. Memiliki laporan keuangan perusahaan 2 (dua) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar di kementerian keuangan dengan opini wajar tanpa pengecualian.
- j. Melampirkan surat keterangan fiskal dan fotokopi nomor pokok wajib pajak atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan.
- k. Memiliki surat rekomendasi asli dari kantor wilayah dengan masa berlaku 3 (tiga) bulan; dan
- l. Menyerahkan jaminan dalam bentuk deposito/ bank garansi atas nama biro perjalanan wisata yang diterbitkan oleh bank syariah dan/ atau bank umum nasional yang memiliki layanan syariah dengan masa berlaku 4 (empat) tahun.

Pendirian perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan ibadah haji dan umrah ini tidak terlepas dari peranan Kemetrian Agama sebagai pihak

yang memberikan izin sebagai perusahaan yang terdaftar alam menjalankan usaha nya dibidang jasa penyelenggara ibadah haji dan umrah dan serta Kementrian agama adalah pihak yang memberikan pembinaan dan pengawasan kepada biro perjalanan ibadah umrah. Penulis melakukan wawancara kepada pihak kementrian agama mengenai bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Kementrian Agama, pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3
Pengawasan oleh pihak Kementrian Agama

No.	Responden	Jawaban	
		Ada	Tidak ada
1	Kementrian Agama Provonsi Riau	✓	

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan september tahun 2020

Dari tabel diatas kemetrian agama memberikan pengawasan terhadap biro perjalanan ibadah umrah dalam melaksanakan kegiatan nya, sebagaimana yang diatur di dalam Undang- undang Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah.

“Kementrian tentu memberikan pengawasan kepada travel dalam melakanakan kegiatan nya, akan ada tim ataupun lembaga yang terkait yang datang dalam tata cara pendaftaran, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan

dan lain- lain nya itu akan diawasi. Pengawasan dilakukan sewaktu- waktu sesuai dengan kebutuhan atau terpadu dengan instansi pemerintah atau lembaga yang terkait.”⁷⁰

Dari penjelasan diatas sesuai dengan yang diatur di dalam pasal 32 Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah pelaksanaan kegiatan biro perjalanan ibadah umrah dilakukan pengawasan oleh kementrian agama, ini dilakukan agar kegiatan yang dilakukan oleh biro perjalanan ibadah umrah dalam melakanakan kegiatan usaha nya tidak menyalahi aturan yang telah ditetapkan oleh Undang- undang serta perauran menteri agama. Pasal 32 ayat (2) Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah menyebutkan:

“(2) dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) Direktur Jenderal dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, Kepala Kantor Kementrian Agama kabupaten/kota, dan staff teknis haji pada konsuktat Jenderal Republik Indonesia di jeddah”

ayat (3): “Pengawsan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi pengawasan terhadap:

1. Pendafran;
2. Pengelolaan keuangan;
3. Rencana perjalanan;

⁷⁰Wawancara dengan bapak Muhammad hakam,Kasibidang informasi haji umrah, Kementrian Agama provinsi riau, tanggal 2 September 2020.

4. Kegiatan operasional pelayanan jemaah
5. Pengurusan dan penggunaan visa;
6. Inidkasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu; dan
7. Ketaatan terhadap ketentuan perundang- undangan.⁷¹

Dalam menawarkan produk- produk jasa yang diberikan oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah terdapat beberapa pilihan paket umrah yang tersedia untuk para jemaah yang ingin melakukan ibadah umrah. Maka penulis melakukan wawancara kepada pihak biro perjalanan ibadah umrah mengenai paket apa saja yang ditawarkan kepada jemaah, dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Paket umrah yang tersedia pada biro perjalanan ibadah umrah

No.	Responden	Jawaban
1	PT. Riau Wisata Hati	Umrah Plus
2	PT.Silver Silk Tour	Umrah Plus
3	PT. Niat Suci Kebaitullah	Umrah Full Ramadhan

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Dari tabel diatas terhadap wawancara yang penulis lakukan kepada pihak biro perjalanan ibadah umrah, terdapat beberapa pilihan paket yang

⁷¹Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

ditawarkan kepada jemaah dalam melaksanakan ibadah umrah. Dengan meningkat nya minat masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah umrah pihak travel juga menawarkan macam- macam produk seperti yang ada disalah satu biro perjalanan ibadah umrah yang menawarkan umrah plus dengan kriteria yang berbeda- beda pada masing- masing biro perjalanan ibadah umrah untuk meningkatkan kualitas dalam menawarkan jasa nya.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, proses dalam menjadikan diri konsumen menjadi calon konsumen pada biro perjalanan umrah yang ada dipekanbaru pada dasarnya sama dengan proses administrasi pada umum nya, yaitu dengan mendaftarkan diri sebagai calon konsumen dan menyiapkan berkas- berkas ataupun dokumen yang diperlukan atau yang di minta oleh pihak biro perjalanan umrah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada biro perjalanan ibadah umrah mengenai tahapan dan persyaratan agar menjadi jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah dapat dilihat pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Persyaratan agar menjadi jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah

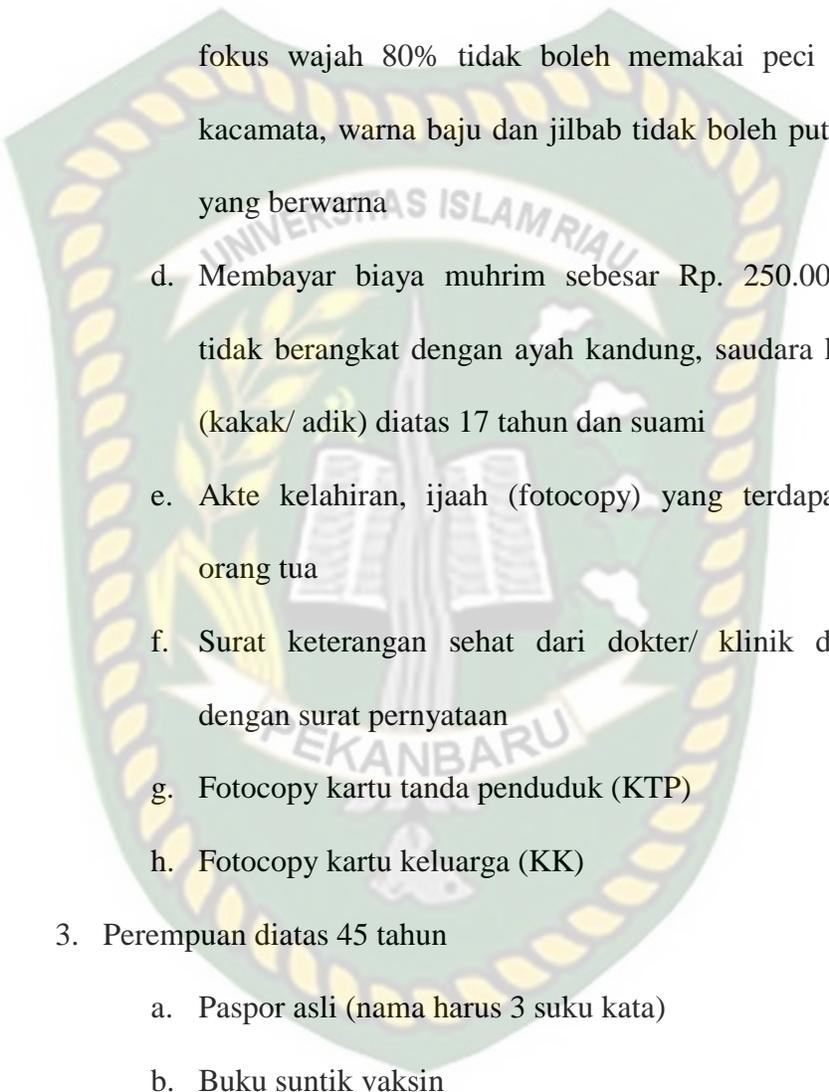
No.	Responden	Jawaban
1	PT. Riau Wisata Hati	Ada
2	PT.Silver Silk Tour	Ada

3	PT. Niat Suci Kebaitullah	Ada
---	---------------------------	-----

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Dari tabel diatas terhadap pertanyaan yang penulis tanyakan kepada pihak biro perjalanan ibadah umrah dalam melakukan pendaftaran diri konsumen ataupun syarat menjadi calon jemaah pada biro perjalanan umrah dipekanbaru melalui tahapan- tahapan ataupun syarat- syarat pendaftaran sebagai berikut:

1. Suami- istri
 - a. Paspor asli (nama harus 3 suku kata)
 - b. Buku suntik vaksin
 - c. Pas foto 3x4 (6 lembar) ketentuan : latar belakang putih, fokus wajah 80% tidak boleh memakai peci ataupun kacamata, warna baju dan jilbab tidak boleh putih harus yang berwarna
 - d. Fotocopy buku nikah
 - e. Surat keterangan sehat dari dokter/ klinik ditambah dengan surat pernyataan
 - f. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP)
 - g. Fotocopy kartu keluarga (KK)
2. Perempuan dibawah 45 tahun

- 
- a. Paspor asli (nama harus 3 suku kata)
 - b. Buku suntik vaksin
 - c. Pas foto 3x4 (6 lembar) ketentuan : latar belakang putih, fokus wajah 80% tidak boleh memakai peci ataupun kacamata, warna baju dan jilbab tidak boleh putih harus yang berwarna
 - d. Membayar biaya muhrim sebesar Rp. 250.000,- jika tidak berangkat dengan ayah kandung, saudara kandung (kakak/ adik) diatas 17 tahun dan suami
 - e. Akte kelahiran, ijaah (fotocopy) yang terdapat nama orang tua
 - f. Surat keterangan sehat dari dokter/ klinik ditambah dengan surat pernyataan
 - g. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP)
 - h. Fotocopy kartu keluarga (KK)
3. Perempuan diatas 45 tahun
- a. Paspor asli (nama harus 3 suku kata)
 - b. Buku suntik vaksin
 - c. Pas foto 3x4 (6 lembar) ketentuan : latar belakang putih, fokus wajah 80% tidak boleh memakai peci ataupun kacamata, warna baju dan jilbab tidak boleh putih harus yang berwarna

- d. Surat keterangan sehat dari dokter/ klinik ditambah dengan surat pernyataan
- e. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP)
- f. Fotocopy kartu keluarga (KK)

4. Laki laki dibawah 17 tahun

- a. Paspur asli (nama harus 3 suku kata)
- b. Buku suntik vaksin
- c. Pas foto 3x4 (6 lembar) ketentuan : latar belakang putih, fokus wajah 80% tidak boleh memakai peci ataupun kacamata, warna baju dan jilbab tidak boleh putih harus yang berwarna
- d. Membayar biaya muhrim sebesar Rp. 250.000,- jika tidak berangkat dengan ayah kandung, saudara kandung (kakak/ adik) diatas 17 tahun
- e. Akte kelahiran, ijaah (fotocopy) yang terdapat nama orang tua
- f. Surat keterangan sehat dari dokter/ klinik ditambah dengan surat pernyataan
- g. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP)
- h. Fotocopy kartu keluarga (KK)

5. Laki laki diatas 17 tahun

- a. Paspur asli (nama harus 3 suku kata)

- b. Buku suntik vaksin
- c. Pas foto 3x4 (6 lembar) ketentuan : latar belakang putih, fokus wajah 80% tidak boleh memakai peci ataupun kacamata, warna baju dan jilbab tidak boleh putih harus yang berwarna
- d. Surat keterangan sehat dari dokter/ klinik ditambah dengan surat pernyataan
- e. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP)
- f. Fotocopy kartu keluarga (KK).⁷²

Pada saat persyaratan diatas dipenuhi, calon jemaah umrah pada biro perjalanan umrah yang jemaah dapat mendaftarkan diri menjadi calon jemaah umrah dengan memilih paket perjalanan umrah yang di inginkan oleh calon jemaah umrah. Dengan berbagai pilihan paket perjalanan umrah yang ditawarkan oleh biro perjalanan umrah.

Jemaah dapat membayar uang muka terlebih dahulu (DP) ataupun dengan membayar lunas uang untuk pilihan paket umrah yang dipilih oleh jemaah umrah. Setelah pembayaran dilakukan jemaah akan diberikan bukti pembayaran berupa kwutansi sebagai bukti pembayaran.

Bentuk perjanjian antara biro perjalanan umrah dengan jemaah nya dalam hal ini termasuk dalam perjanjian untuk melakukan suatu pekerjaan

⁷²Wawancara pihak PT. Silver silk tour 15 juli 2020

sesuai dengan pasal 1601 KUHPerdara pada huruf (a) yaitu perjanjian untuk melaksanakan jasa- jasa tertentu. Perjanjian yang dilakukan oleh pihak biro perjalanan umrah dengan jemaah ini dilakukan ataupun didasarkan dengan kepercayaan terhadap pihak biro perjalanan ibadah umrah, mulai dari keberangkatan hingga jemaah kembali ke indonesia.

Umumnya perjanjian dilaksanakan pada saat adanya kesepakatan antara kedua belah pihak, dan dituangkan dalam bentuk tertulis maupun secara lisan. Perjanjian yang dibuat secara tertulis disebut juga dengan perjanjian formalitas, tujuannya agar adanya bukti terhadap apa yang diperjanjikan. Sedangkan perjanjian secara lisan terjadi pada saat adanya kata sepakat (konsensus) dari kedua belah pihak mengenai pokok perjanjian yang diperjanjikan, sejak saat itu perjanjian yang dibuat antara pihak telah mengikat dan menimbulkan akibat hukum.

Dengan adanya pendaftaran yang dilakukan oleh jemaah, penulis melakukan wawancara kepada pihak kementerian agama terkait perjanjian tertulis yang wajib dilaksanakan oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah, pada tabel 3.6 dibawah ini:

Tabel 3.6

Kewajiban perjanjian tertulis oleh pihak Kementerian Agama

No.	Responden	Jawaban	
		Ada	Tidak ada
1	Kementerian Agama Provinsi Riau	✓	

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan September tahun 2020

Dari wawancara yang penulis lakukan terkait kewajiban perjanjian tertulis kepada Kementerian Agama menyebutkan adanya kewajiban pihak biro perjalanan ibadah umrah melaksanakan perjanjian tertulis pada saat pendaftaran dilaksanakan.

Perjanjian yang dimaksud adalah Surat perjanjian perjalanan ibadah umrah (SPPIU) perjanjian yang telah diatur dalam peraturan menteri agama sesuai dengan format yang telah ditetapkan oleh direktur jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia.⁷³

Dengan adanya tahapan- tahapan pendaftaran yang dilakukan oleh calon jemaah agar menjadi jemaah umrah pada biro perjalanan ibadah umrah dipekanbaru, maka berdasarkan angket yang penulis sebarakan kepada responden mengenai perjanjian tertulis yang berisikan hak dan kewajiban pada saat mendaftarkan diri sebagai calon jemaah umrah pada biro perjalanan

⁷³Wawancara dengan bapak Muhammad hakam, Kasibidang informasi haji umrah, Kementerian Agama provinsi riau, tanggal 2 September 2020

ibadahumrah pada saat pendaftaran dilakukan. Sebagaimana yang harus dilakukan oleh pihak biro perjalanan umrah untuk menjamin adanya kepastian hukum bagi para jemaah biro perjalanan umrah. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3.7berikut ini:

Tabel 3.7
Perjanjian Tertulis Oleh Pihak Biro Perjalanan Umrah

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Ada	-	
2	Tidak Ada	30	100%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa perjanjian tertulis yang dilakukan oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah kepada jemaah umrah, maka yang menjawab Tidak ada sebanyak 30 orang atau 100% sedangkan tidak ada seorangpun yang menjawab Ada.

Berdasarkan jawaban yang diberikan responden dapat kita ketahui, hal ini tidak sesuai dengan Pasal 94 huruf (b) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah, serta Pasal 11 ayat (2) dan (3) Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Berdasarkan wawancara penulis dengan salah satu jemaah yang telah menggunakan jasa biro perjalanan umrah yang penulis teliti, jemaah tersebut mengatakan bahwa “Kami hanya diberikan bukti pembayaran seperti kwitansi, dan salinan formulir pendaftaran, tidak ada perjanjian tertulis, hanya saja kami diberitahu mengenai hal- hal yang akan kami dapatkan selama menjadi jemaah pada travel tersebut sesuai yang terlampir pada formulir pendaftaran”⁷⁴

Pada pasal 11 ayat 8 Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 menyebutkan “PPIU wajib memberikan dokumen perjanjian kepada jemaah segera setelah ditanda tangani kedua belah pihak”

Perjanjian yang dimaksud adalah Surat perjanjian perjalanan ibadah umrah (SPPIU) perjanjian yang telah diatur dalam peraturan menteri agama sesuai dengan format yang telah ditetapkan oleh direktur jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia.⁷⁵ Perjanjian tersebut memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak. Hal ini sangat penting dilaksanakan oleh pihak biro perjalanan umrah agar jemaah mengetahui hak dan kewajibannya sebagai jemaah dan juga pihak biro perjalanan umrah dalam hal ini memberikan penjelasan mengenai isi dari perjanjian yang disepakati serta akibat hukum dari perjanjian tersebut.

⁷⁴Wawancara jemaah, bapak bustami selaku konsumen PT. Silver Silk pekanbaru, tanggal 18 Januari 2020

⁷⁵Wawancara dengan bapak Muhammad hakam, Kasibidang informasi haji umrah, Kementerian Agama provinsi riau, tanggal 2 September 2020.

Dalam penelitian ini tidak adanya pengikatan dengan perjanjian tertulis seperti yang ditetapkan dalam pasal 94 huruf (b) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengatur bahwa “penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) wajib memberikan pelayanan dokumen perjalanan, akomdoasi, konsumsi, dan transportasi kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan jemaah umrah”.

Dalam hal ini seperti yang ditetapkan Kementerian Agama Republik Indonesiamelalui Peraturan menteri agama pasal 11 ayat 2, 3 dan 4 Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, mengenai pendaftaran dan pembatalan.

Isi dari pasal tersebut menyebutkan “ isi perjanjian sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2) paling sedikit memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak” dan pada ayat (2) menyebutkan “pendaftaran jemaah dilakukan calon jemaah yang bersangkutan pada PPIU sesuai dengan format pendafrtan perjanjian yang ditetapkan oleh direktur jenderal”

Setelah pelaksanaan pendaftaran dilakukan terhadap angket yang penulis sebarakan kepada responden terkait perjanjian tertulis, maka penulis melakukan wawancara dengan pihak biro perjalanan ibadah umrah terkait adanya kontrak ataupun perjanjian tertulis pada saat pelaksanaan pendaftaran dilakukan, dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8

Biro Perjalanan Ibadah Umrah Melaksanakan Pendaftaran Dengan Perjanjian Tertulis

No.	Responden	Jawaban
1	PT. Riau Wisata Hati	Tidak ada
2	PT.Silver Silk Tour	Tidak ada
3	PT. Niat Suci Kebaitullah	Ada

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, perjanjian yang dilaksanakan pada saat pendaftaran dalam pengikatan diri kosumen sebagai jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah terkait wawancara yang penulis lakukan dengan pihak biro perjalanan ibadah umrah, masing- masing biro perjalanan ibadah umrah menjawab Tidak ada melaksanakan perjanjian tertulis.

Wawancara penulis dengan pihak PT. Riau Wisata Hati:

“untuk kesepakatan seperti kontrak atau perjanjian tidak tertulis itu tidak ada, tetapi untuk bukti ke jemaah nya ada berikan formulir pendaftaran dan kwitansi pembayaran baik itu DP ataupun penulusan”.⁷⁶

Wawancara penulis dengan pihak PT. Silver Silk Tour:

“Kalau untuk kontrak atau perjanjian tertulis itu tidak ada, tetapi mungkin bisa dibilang seperti formulir pendaftaran yang berisi tentang

⁷⁶Wawancara dengan PT. Riau Wisata Hati, tanggal 14 Juli 2020

pembayaran dengan calon jemaah lalu ada ketetapan- ketatapan pada saat pembatalan”⁷⁷

Wawancara dengan pihak PT. Niat Suci Kebaitullah:

“Dalam pendaftaran ataupun perjanjian- perjanjian ada tertera didalam fomulir, semuanya ada didalam formulir pendaftaran”⁷⁸

ini sesuai dengan angket yang penulis sebarakan terkait perjanjian tertulis kepada jemaah biro perjalanan ibadah umrah.

Dengan jawaban diatas jelas bahwa biro perjalanan ibadah umrah tidak melaksanakan aturan dengan baik yang tercantum pada pasal 94 (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta pada pasal 11 ayat (2), (3), dan (4) Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, yang mana disebutkan perjanjian yang dilaksanakan harus dituangkan didalam perjanjian tertulis yang berisikan hak dan kewajiban kedua belah pihak, serta perjanjian tertulis yang dimaksud sesuai dengan format yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Dalam hal pelaksanaan pendaftaran menjadikan diri konsumen sebagai jemaah para biro perjalanan umrah, berdasarkan angket yang penulis sebarakan untuk mengetahui ketentuan- ketentuan yang disepakati oleh para pihak pada saat pendaftaran dilakukan dalam hal ini berupa pembatalan apabila terjadi

⁷⁷Wawancara dengan pihak PT. Silver Silk Tour, tanggal 15 Juli 2020

⁷⁸Wawancara dengan pihak PT. Niat Sui Kebaitullah, tanggal 23 Juli 2020

pembatalan oleh pihak jemaah serta hak dan kewajiban jemaah. Dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini:

Tabel 3.9
Ketentuan Yang Ditetapkan Oleh Pihak Biro Perjalanan Umrah

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Mengetahui	30	100%
2	Tidak Mengetahui	-	
Jumlah		30	100%

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Perolehan dari jawaban diatas yang dipeoleh penulis dari angket yang disebarkan kepada responden terhadap ketentuan- ketentuan yang ditetapkan oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah, maka 30 orang jemaah menjawab Mengetahui atau sama dengan 100%.

Dalam hal ini yaitu ketentuan pembatalan yang dimaksud terdapat pada pasal 11 ayat (10) Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang pendaftaran dan pembatalan, dan juga terdapat pada masing- masing ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah.

Dari jawaban diatas dapat diketahui bahwa keseluruhan jemaah mengetahui ketentuan- ketentuan yang ditetapkan oleh pihak biro perjalanan

ibadah umrah. Ketentuan yang dimaksudkan adalah ketentuan yang disepakati oleh para jemaah dengan pihak biro perjalanan ibadah umrah mengenai ketentuan apabila terjadinya pembatalan keberangkatan oleh jemaah, ataupun terjadi sesuatu hal diluar kuasa jemaah, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak PT. Silver Silk Tour “ Berdasarkan yang tertera pada formulir dan bukti pembayaran, pada formulir disebutkan tentang biaya dan apa yang mereka dapat, dan juga ketentuan- ketentuan ketika mereka melakukan pembatalan sepihak, misalnya 1 bulan sebelum berangkat mereka membatalkan dengan alasan diluar jangkauan kita, misal sakit keras, kecelakaan, meninggal dunia, yang menyebabkan mereka tidak bisa berangkat, itu ada toleransi dari perusahaan biasa nya uang nya akan kembali 100%”.⁷⁹

Dengan adanya terjadi beberapa kasus hukum mengenai biro perjalanan umrah yang tidak bertanggung jawab atas kewajiban nya sebagai pihak penyedia jasa perjalanan ibadah umrah, dengandilaksanakannya pendaftaran dan pembayaran tentu bagi para pihak yaitu jemaah dan pihak biro perjalanan ibadah umrah memiliki hak dan kewajiban serta akibat hukum yang timbul akibat perjanjian mengenai ketentuan- ketentuan yang telah disepakati mengenai pembatalan tersebut, maka untuk mengetahui adanya pemikiran suatu hal yang merugikan pihak jemaah dapat dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini:

⁷⁹Wawancara dengan pimpinan PT. Silver Silk Tour, tanggal 15 Juli 2020

Tabel 3.10

**Memikirkan Hal Yang Merugikan Para Jemaah Terhadap Biro
Perjalanan Ibadah Umrah**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Ada	20	66%
2	Tidak Ada	10	34%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa adanya pemikiran dari jemaah terhadap hal yang akan merugikan maka yang menjawab dengan jawaban Ada adalah menjadi jawab terbanyak yaitu 20 orang jemaah atau 66%, dan yang menjawab Tidak ada 10 orang atau 34%.

Dari jawaban tersebut diatas dapat diambil kesimpulan sebagian besar para jemaah yang menjadi jemaah pada masing- masing biro perjalanan ibadah umrah berdasarkan jawaban yang penulis peroleh dari angket yang telah disebarkan menjawab memikirkan sesuatu yang merugikan dirinya yaitu sebanyak 20 orang atau 66%. Hal ini disebabkan dengan pernah terjadinya kasus hukum pada biro perjalanan ibadah umrah yang merugikan pihak jemaah.

Maka untuk itu, ini menjadi suatu yang penting diperhatikan oleh pihak jemaah karena dengan tidak adanya perjanjian yang dimaksudkan dalam

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2019 pasal 94 dan juga pada Peraturan Menteri Agama pasal 11 ayat (2) dan (3) Nomor 8 Tahun 2018 yang memuat hak dan kewajiban para pihak serta juga menjadi alat bukti yang otentik apabila terjadinya kasus hukum ataupun tidak terpenuhinya hak sebagai jemaah umrah pada biro perjalanan ibadah umrah.

Berdasarkan wawancara penulis dengan kementerian agama “didalam perjanjian tertulis telah dituangkan semua hak dan kewajiban travel terhadap jemaahnya, didalam peraturan jemaah yang mendaftar 6 (enam) bulan setelah dilanasi harus diberangkatkan, ada kasus setelah waktu yang ditentukan tapi tidak juga diberangkatkan, maka ini menjadi kecemasan jemaah. Apabila jal ini terjadi maka harus dilaporkan sehingga akan ada tim yang turun dari pusat yang akan cek mulai dari izin dan perjanjian- perjanjian dan akan diberikan sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran yang travel lakukan”.⁸⁰

⁸⁰Wawancara dengan bapak Muhammad hakam kasi Kementerian agama dibidang pelayanan haji umrah provinsi riau tanggal 27 Juli 2020

B. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Jasa Biro Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Peserta Umrah Pada PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour

Dalam pelaksanaan kesepakatan dengan pihak biro perjalanan ibadah umrah dipekanbaru, maka para jemaah yang mendaftarkan diri sebagai calon jemaah tentu mendapatkan berbagai macam kendala dilapangan, dengan tidak memahami aturan yang berlaku mengenai regulasi perjalanan ibadah umrah yang telah ditetapkan, ataupun kendala dalam melaksanakan pendaftaran yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam perundang- undangan yang dalam hal ini memuat perjanjian tertulis antara kedua belah pihak. Namun disisi lain pihak jemaah tetap menjalani semua prosedur yang ditetapkan pihak biro perjalanan ibadah umrah agar menjadi jemaah agar dapat melaksanakan ibadah umrah.

Hasil wawancara penulis dengan pihak biro perjalanan ibadah umrah terkait kewajiban pihak biro perjalanan ibadah umrah melaksanakan perjanjian dalam bentuk tertulis dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini:

/

Tabel 3.11

**Mengetahui Kewajiban perjanjian tertulis oleh Biro perjalanan
Ibadah umrah**

No.	Responden	Jawaban	
		Mengetahui	Tidak menegtahui
1	PT. Riau Wisata Hati	✓	
2	PT. Silver Silk Tour	✓	
3	PT. Niat Suci Kebaitullah	✓	

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak biro perjalanan ibadah umrah sebagian besar Mengetahui dalam melaksanakan perjanjian tertulis pada saat pelaksanaan pendaftaran dilakukan. Hanya saja pihak biro perjalanan ibadah umrah memahami bentuk perjanjian tertulis yang dimaksudkan adalah berupa formulir pendaftaran dan kwitansi pembayaran yang diberikan kepada jemaah pada saat pendafrtan sebagai bukti telah melaksanakan pendaftaran.

Bentuk perjanjian yang dimaksud adalah sebagaimana yang disebutkan di dalam pasal 11 ayat (2) Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Peyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Perjanjian yang memuat

hak dan kewajiban kedua belah pihak sesuai dengan format yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Disamping itu dengan telah dilaksanakannya pendaftaran untuk menjadikan diri konsumen sebagai calon jemaah para biro perjalanan umrah pada dasarnya calon jemaah harus mengetahui hak dan kewajibannya sebagai jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah, agar menjamin adanya rasa tanggung jawab oleh biro perjalanan umrah kepada para jemaahnya dari hal-hal yang menyebabkan tidak terlaksananya hak dan kewajiban masing-masing pihak pada saat melaksanakan prestasi sebagai biro perjalanan ibadah umrah. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3.12 berikut:

Tabel 3.12
Mengetahui Hak dan Kewajiban Sebagai Jemaah Biro Perjalanan Ibadah Umrah

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Mengetahui	30	100%
2	Tidak mengetahui	-	
Jumlah		30	100%

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Dari tabel diatas dapat menjelaskan dari sebagian besar para jemaah Mengetahui mengenai hak dan kewajiban nya sebagai jemaah biro perjalanan ibadah umrah. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3.6 diatas bahwa para jemaah yang mendaftarkan diri menjadi jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah dipekanbaru adalah 30 atau sebanyak 100% orang yang menjadi responden Mengetahui hak dan kewajiban nya.

Hal ini dapat diketahui berdasarkan penjelasan dari pihak penyedia jasa biro perjalanan umrah pada saat pelaksanaan pendaftaran dilakukan, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pihak biro perjalanan ibadah umrah yang penulis teliti. Pihak biro perjalanan umrah mengatakan bahwa “Kami menjelaskan kepada jemaah hak- hak apa saja yang akan mereka dapatkan selama menjadi jemaah pada travel kami ini, dari mulai fasilitas seperti perlengkapan umrah, tiket pesawat, hotel dan lain sebagainya, semua nya kami yang urus”⁸¹

Dalam hal ini pihak biro perjalanan ibadah umrah melaksanakan yang ditentukan di dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang diatur pada pasal 4 ayat (3) dan (6) UUPK. Ayat (3) :

“Hak atas informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas suatu barang dan atau jasa.” Dan pada ayat (6) “Hak untuk mendapatkan

⁸¹Wawancara dengan pihak PT. Riau Wisata Hati, tanggal 23 Juli 2020

pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

Hak dan kewajiban sebagai penyedia jasa dalam hal ini adalah pihak biro perjalanan ibadah umrah harus dilaksanakan sebagai bentuk pemenuhan prestasi kepada jemaah nya, sebagai bentuk rasa tanggung jawab sebagai pelaku usaha.

Namun hak dan kewajiban yang dimaksudkan adalah yang dituangkan dalam kesepakatan ataupun perjanjian tertulis yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Peraturan Meteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Peyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pasal 11 ayat (4):

“PPIU wajib menjelaskan isi perjanjian sebagaimana yang dimaksud pada pasal (2) kepada calon jemaah sebelum ditandatangani kedua belah pihak”

Dalam hal melaksanakan peraturan perundang- undangan yang dimaksud konsumen juga harus mengetahui hak dan kewajiban para pelaku usaha yang dalam hal ini ada biro perjalanan ibadah umrah, serta akibat hukum pada perjanjian tersebut yang memuat hak dan kewajiban sebagaimana yang dimaksudkan didalam peraturan perundang- undangan serta Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia. Maka untuk mengetahui hak dan kewajiban pelaku usaha biro perjalanan ibadah umrah dapat dilihat pada tabel 3.13 berikut ini:

Tabel 3.13

Mengetahui Hak dan Kewajiban Biro Perjalanan Ibadah Umrah

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Mengetahui	16	54%
2	Tidak mengetahui	14	46%
Jumlah			100%

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Dari tabel diatas dapat kita ketahui mengenai pengetahuan jemaah tentang hak dan kewajiban pelaku usaha dalam hal ini biro perjalanan ibadah umrah dengan jawaban para responden yang menjawab Mengetahui 16 orang atau 53% dan yang Tidak mengetahui 14 orang atau 46%.

Dari jawaban diatas jelas bahwa sebagian besar jemaah tidak mengetahui mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dalam hal ini biro perjalanan ibadah umrah, sehingga para jemaah cenderung hanya menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah yang mereka pilih, sebab adanya rasa kepercayaan yang besar dari jemaah umrah tanpa memikirkan hal yang dapat merugikan para jemaah serta akibat hukum dari penggunaan jasa biro perjalanan ibadah umrah apabila terjadinya kendala ataupun wanprestasi, yang mana hal ini sangat penting agar para jemaah mengetahui hak dan kewajiban biro perjalanan ibadah umrah.

Disamping telah dilaksanakan nya pendaftaran yang dilakukan jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah, dari pendaftaran tersebut jemaah mendapatkan bukti pembayaran berupa kwintasi dan salinan formulir sebagai bentuk telah melakukan pendaftaran dan telah membayar paket umrah yang dipilih. Yang dimana harusnya pendaftaran tersebut juga harus diikuti dengan perjanjian tertulis sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan dan juga Peraturan Menteri agama sesuai dengan format yang telah ditetapkan oleh direktur jenderal, karena semua hak dan kewajiban PPIU tertuang didalam perjanjian yang telah ditentukan. Maka untuk itu penulis menanyakan lewat angket yang penulis sebarakan kepada responden mengenai kewajiban perjanjian tertulis oleh biro perjalanan ibadah umrah kepada jemaah nya. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 3.14 berikut:

Tabel 3.14

Mengetahui Perjanjian Tertulis Wajib Dilaksanakan

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Mengetahui	-	
2	Tidak mengetahui	30	100%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mengenai para jemaah mengetahui dalam hal perjanjian tertulis wajib dilaksanakan dalam melakukakn pendaftaran sebagai jemaah umrah pada biro perjalanan ibadah umrah yang menjawab Tidak mengetahui menjadi jawaban terbanyak yaitu 30 orang atau sama dengan 100% dan tidak ada yang menjawab Mengetahui atau sama dengan 0%.

Dari uraian diatas dapat kita ketahui bahwa para jemaah sebagian besar tidak mengetahui bahwa dalam melakukan pendaftaran harus disertai perjanjian tertulis sebagaimana dengan format yang telah ditetapkan oleh direktur jenderal. Hal ini tentu dikarenakan mereka tidak diberi tahu tentang hal tersebut dan tidak pernah merasa menandatangani perjanjian tersebut, hal ini dapat dilihat dari jawaban yang terbanyak dari jemaah yaitu jawaban Tidak mengetahui sebanyak 30 orang. Tentu hal ini sangat penting untuk diketahui oleh pihak jemaah, karena perjanjian adalah suatu hal yang sangat penting dilakukan ketika melakukan kesepakatan antara kedua belah pihak. Jemaah hanya diberikan bukti pembayaran berupa kwitansi dan salinan formulir saja, dan ini tidak cukup menjadikan sebagai alat bukti apabila terjadinya wanprestasi dengan tidak adanya bukti perjanjian tertulis antara pihak jemaah dan biro perjalanan ibadah umrah, isi dalam perjanjian tersbut memuat hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Pada pasal 11 ayat 8 Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 menyebutkan “PPIU wajib memberikan dokumen perjanjian kepada jemaah segera setelah ditandatangani kedua belah pihak”

bahkan jemaah tidak mengetahui pendaftaran menjadikan diri sebagai calon jemaah harus ada perjanjian tertulis, karena adanya tingkat kepercayaan yang besar kepada biro perjalanan ibadah umrah yang mereka pilih, tanpa memikirkan akibat hukum dari pendaftaran yang dilakukan apabila terjadinya wanprestasi oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah yang dimana pihak jemaah tidak mempunyai bukti yang kuat dalam pemenuhan hak jemaah.

Pihak biro perjalanan ibadah umrah melakukan pengikatan terhadap jemaah nya dengan kesepakatan- kesepakatan yang telah ditetapkan oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah setelah melakukan pendaftaran baik setelah membayar paket umrah yang dipilih secara lunas ataupun dengan DP, oleh sebab itu penulis menyebarkan angket mengenai akibat hukum setelah mendaftarkan diri sebagai calon jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah dengan tidak adanya perjanjian tertulis, hal ini dapat dilihat pada tabel 3.15 berikut:

Tabel 3.15

Akibat Hukum Setelah Melakukan Pendaftaran Menjadi Calon Jemaah

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Paham	4	14%
2	Tidak Paham	26	86%

Jumlah	30	100%
--------	----	------

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Informasi yang tertera pada tabel diatas adalah jawaban responden terhadap pemahaman debitur terhadap akibat hukum dari perjanjian ataupun kesepakatan yang telah disepakati kedua belah pihak dari pendaftaran menjadi calon jemaah para biro perjalanan ibadah umrah, maka yang menjawab Paham 4 orang atau sama dengan 14% dan yang menjawab Tidak paham akibat hukum dari perjanjian yang dilakukan setelah mendaftarkan diri menjadi calon jemaah dengan tidak ada perjanjian tertulis dan ini menjadi jawaban terbanyak yaitu sebanyak 26 orang atau sama dengan 86% .

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan, sebagian besar jemaah yang menjadi jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah yang mereka pilih, menjawab tidak paham akibat hukum setelah dilaksanakannya pendaftaran oleh pihak jemaah, hal ini tentu berpengaruh terhadap keingintahuan para jemaah dalam pelaksanaan perjanjian tersebut dilaksanakan dengan baik oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah atau tidak karena dalam pelaksanaan perjanjian perjalanan ibadah umrah ini telah diatur didalam peraturan perundang- undangan dan juga Peraturan Menteri Agama tentang surat perjanjian perjalanan ibadah umrah (SPPIU) dengan format yang telah diatur oleh direktur jenderal yang memuat hak dan kewajiban para pihak setelah

menjadi jemaah pada biro perjalanan umrah. Hal ini menjadi sangat penting karena jemaah harus mengetahui pendaftaran tersebut dilaksanakan dengan baik atau tidak oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah karena sangat berpengaruh terhadap akibat hukum yang timbul apabila tidak terlaksananya aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang dan Peraturan Menteri Agama.

Pada saat setelah menjadi konsumen pada biro perjalanan ibadah yang dipilih oleh jemaah, penulis menanyakan kepada responden melalui angket yang penulis sebarakan tentang komplein yang diajukan jemaah kepada biro perjalanan ibadah umrah pada saat menjadi jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah yang dipilih dalam pemenuhan hak dan prestasi sebagai pihak pengelola perjalanan sesuai dengan yang diperjanjikan pada saat pendaftaran, dapat dilihat pada tabel 3.16 dibawah ini:

Tabel 3.16
Mengajukan komplein kepada biro perjalanan ibadah umrah

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Ada	2	6%
2	Tidak ada	28	94%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Dari perolehan jawaban responden yang penulis dapatkan, jemaah yang mengajukan komplein kepada biro perjalanan ibadah umrah mengenai pelayanan yang diberikan pada saat menjadi jemaah ada sebanyak 2 orang atau sama dengan 6% dan yang memberikan komplein menjadi jawaban terbanyak yaitu sebanyak 28 orang atau sama dengan 94%.

Konsumen atau jemaah biro perjalanan ibadah umrah mengajukan komplein kepada biro perjalanan ibadah umrah pada saat adanya terjadi keterlambatan keberangkatan tidak sesuai jadwal yang ditentukan pada saat pendaftaran karena adanya kendala internal yang terjadi antara pihak biro perjalanan ibadah umrah dengan pihak maskapai. Namun jemaah yang tidak mengajukan komplein ini menganggap biro perjalanan ibadah umrah tetap mengupayakan keberangkatan walaupun tidak sesuai dengan jadwal yang diperjanjikan. Tinggi nya tingkat kepercayaan jemaah kepada biro perjalanan ibadah umrah ini menjadi faktor utama jemaah tidak mengajukan komplein terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Berdasarkan uraian diatas berikut ini penulis malakukan wawancara dengan biro perjalanan ibadah umrah dengan mangajukan pertanyaan mengenai komplein dari jemaah umrah. dapat dilihat pada tabel 3.17 dibawah ini:

Tabel 3.17

Mendapatkan komplein dari jemaah Ibadah umrah

No.	Responden	Jawaban	
		Ada	Tidak ada
1	PT. Riau Wisata Hati	✓	
2	PT. Silver Silk Tour		✓
3	PT. Niat Suci Kebaitullah		✓

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepa biro peralanan ibadah umrah mengenai kompelin yang diajukan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan kepada jemaah pada saat menjadi jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah sebagian besar tidak ada yang mengajukan komplein.

Namun ada yang mengajukan komplein kepada biro perjalanan ibadah umrah yaitu PT. Riau wisata hati pada saat pelaksanaan ibadah umrah, sesuai dengan wawancara penulis dengan pihak PT. Riau wisata hati “pernah ada komplein jemaah kepada kami karena tejadinya keterlambatan penerbangan, tetapi kami tetap mengupayakan keberangkatan walaupun tidak sesuai dengan jadwal yang telah disepakati”

Dari hasil wawancara kepada jemaah diatas juga terdapat tidak adanya jemaah yang mengajukan komplein terhadap pelayanan yang diberikan yang

tidak sesuai dengan yang diperjanjikan seperti hotel, transportasi serta akomodasi yang ditawarkan pada paket yang dipilih jemaah, dengan alasan tingkat kepercayaan jemaah kepada biro perjalanan ibadah umrah pada saat melakukan ibadah umrah dan jemaah masih tetap melaksanakan ibadah umrah walaupun tidak mendapatkan beberapa fasilitas yang diperjanjikan dengan adanya kendala- kendala internal yang terjadi pada saat melaksanakan ibadah umrah.

berdasarkan hasil wawancara diatas dengan adanya komplein yang diajukan jemaah kepada biro perjalana ibadah umrah, sehubungan dengan itu penulis juga menayakan kepada jemaah lewat angket yang penulis sebarakan mengenai komplein yang diajukan kepada kementerian agama. Pada tabel 3.18 dibawah ini:

Tabel 3.18
Mengajukan Komplein Terhadap Biro Perjalanan Ibadah umrah
Kepada Kementerian Agama

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Ada	-	
2	Tidak Ada	30	100%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Pada tabel 3.18 terhadap angket yang penulis sebar di atas mengenai komplein yang dilakukan jemaah kepada biro perjalanan ibadah umrah kepada kementerian agama yang menjawab Tidak Ada menjadi jawaban terbanyak yaitu 30 orang responden atau sama dengan 100%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak kementerian agama “jemaah harus mendapatkan pelayanan sesuai dengan perjanjian, seperti jadwal penerbangan, akomodasi dan konsumsi sesuai dengan perjanjian yang tertulis pada saat melakukan pendaftaran, pernah ada jemaah yang memberikan laporan yang ke kementerian agama dan dilaporkan lalu tim dari pusat akan turun memeriksa izin, perjanjian- perjanjian dan tingkat pelanggaran yang dilakukan”⁸²

Pada pasal 15 ayat (2) Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 menyebutkan “pemberangkatan ke dan arab saudi sebagaimana yang dimaksud pada pada ayat (1) dilaksanakan oleh PPIU sesuai dengan jadwal yang tertera pada perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah”.

Wawancara yang penulis lakukan terhadap salah satu jemaah yang pernah menjadi jemaah pada biro perjalanan ibadah umrah mengatakan “kami pernah terlambat pada saat ingin berangkat karena ada nya delay dari maskapai penerbangan dan pihak travel memutuskan untuk menunda jadwal keberangkatan karena perubahan jadwal penerbangan oleh maskapai dan

⁸²Wawancara dengan bapak Muhammad hakam kasi Kementerian agama dibidang pelayanan haji umrah provinsi riau tanggal 27 Juli 2020

mengupayakan keberangkatan walaupun terjadi keterlambatan tidak sesuai dengan jadwal”⁸³

Dari hasil wawancara tersebut jemaah tidak melakukan komplein kepada kementrian agama terhadap keterlambatan penerbangan di karenakan pihak biro perjalanan ibadah umrah tetap malakukan upaya dalam memberangkatkan jemaah untuk melaksanakan ibadah umrah walaupun terjadi keterlambatan yang disebabkan kurang nya koordinasi dan komunikasi pihak biro perjalanan ibadah umrah dengan pihak maskapai penerbangan apabila terjadinya kendala- kendala dalam memberangkatkan jemaah.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa para jemaah yang memilih menjadi konsumen pada biro perjalanan ibadah umrah tidak ada yang mengajukan komplein kepada biro perjalanan ibadah umrah, karena sebagian besar jemaah merasa biro perjalanan ibadah umrah telah melaksanakan hak dan kewajiban sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan biro perjalanan ibadah umrah.

Dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada pasal 88 (e) jemaah dapat melaporkan kepada menteri terhadap pelayanan yang diberikan biro perjalanan ibadah umrah “melaporkan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah kepada menteri”

Hal ini perlu diperhatikan oleh jemaah karena dengan ada nya kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak biro perjalanan ibadah

⁸³ Wawancara dengan salah satu jemaah PT. Riau Wisata Hati, pada tanggal 19 januari 2020

umrah akan mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan akan berdampak buruk pada pemenuhan tanggung jawab oleh biro perjalanan ibadah umrah disamping itu pihak biro perjalanan ibada umrah tidak melaksanakan perjanjian tertulis sebagaimana yang dimaksud kan dalam Undang- Undang dan Peraturan Menteri Agama.

Dengan adanya kewajiban biro perjalanan ibadah umrah dalam membuat perjanjian tertulis sesuai yang termuat dalam peraturan perundang-undangan serta Peraturan Menteri Agama, maka dari angket yang penulis sebarakan kepada responden mengenai pemahaman jemaah mengenai adanya peraturan pelaksanaan ibadah umrah dapat dilihat pada tabel 3.19berikut ini:

Tabel 3.19
Pemahaman Jemaah Terhadap Peraturan Perlaksanaan Ibadah
Umrah

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Paham	-	
2	Tidak paham	30	100%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan juli tahun 2020

Dari penjelasan tabel 3.19 diatas yang penulis seberkan kepada responden, dapat kita ketahui bahwa pemahaman jemaah terhadap peraturan pelaksanaan ibadah umrah yang menjawab Tidak paham sebanyak 30 orang atau 100%.

Dari jawaban diatas jelas bahwa sebagian besar jemaah tidak memiliki pemahaman mengenai peraturan pelaksanaan ibadah umrah itu sendiri dan hanya cenderung mengikuti prosedur dari pihak biro perjalanan umrah yang mana ini sangat penting diketahui oleh jemaah, sebab biro perjalanan umrah merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perjalanan umrah yang diatur oleh perundang-undangan dalam menjalankan usaha nya. Bahkan para jemaah tidak mengetahui bahwa biro perjalanan umrah ini diatur oleh Undang-Undang serta Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 dalam menjalankan usaha nya.

Hal ini sangat penting karena umum nya minat masyarakat untuk menjalankan ibadah umrah sangatlah besar karena kuota yang tidak terbatas, dengan banyak nya travel atau biro perjalanan umrah harusnya membuat jemaah lebih selektif dalam mencari travel atau biro perjalanan umrah sehingga mendapatkan hak nya sebagai jemaah sehingga terhindar dari biro perjalanan ibadah umrah yang tidak menjalankan aturan dengan baik.

Dengan tidak terlaksana nya aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Undang-undang maupun peraturan Menteri Agama mengenai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sehubungan dengan itu penulis menayakan kepada

kementrian agama mengenai sanksi- sanksi apabila biro perjalanan ibadah umrah terbukti tidak melaksanakan aturan dengan baik. Dapat dilihat pada tabel 3.20 dibawah ini:

Tabel 3.20
Sanksi oleh kementrian agama

No.	Responden	Jawaban	
		Ada	Tidak ada
1	Kementrian Agama Provonsi Riau	✓	

Sumber: Data lapangan setelah diolah bulan september tahun 2020

Hasil wawancara penulis dengan Kementrian Agama Provinsi Riau “PPIU yang tidak melaksanakan peraturan dengan baik dapat diberikan sanksi dalam bentuk teguran bahkan sampai dibekukan dan dicabut izin nya oleh kementrian agama, bentuk pelanggaran yang dilakukan biasa jadi tidak komitmen dengan tanggung jawab nya sebagai pihak travel yang mengurus Jemaah, dengan tidak adanya perjanjian yang bias saja menjadi faktor utama pelanggaran tersebut, tidak memberangkatkan Jemaah sampai waktu yang tidak ditentukan oleh pihak travel”⁸⁴

Tata cara pemberian sanksi administratif kepada biro perjalanan ibadah umrah ini terdapat pada pasal 41 sampai dengan pasal 47Peraturan Menteri

⁸⁴Wawancara dengan bapak Muhammad hakam kasi Kementrian agama dibidang informasi haji umrah provinsi riau tanggal 2 September 2020

Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Dalam hal penentuan sanksi yang diberikan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh biro perjalanan ibadah umrah.

Pasal 41 ayat (1) dan (2):

“PPIU yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1), Pasal 8 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 10 ayat (2), Pasal 11 ayat (2), ayat (4), ayat (5), ayat (6), ayat (7), ayat (8) dan/ atau ayat (9), Pasal 12, Pasal 14 ayat (3), ayat (5) dan ayat (6), Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23 dan Pasal 26 dikenakan sanksi peringatan tertulis.

Ayat (2):

“PPIU yang melakukan pengulangan pelanggaran sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dikenakan sanksi pembekuan izin penyelenggaraan paling lama 2 (dua) tahun.

Pasal 42 ayat (1):

“penengenaan sanksi sebagaimana yang dimaksud pasal pasal 41 ayat (1) sampai dengan ayat (6) dilakukan berdasarkan pengaduan masyarakat, hasil akreditasi, dan/ atau hasil pengawasan terhadap PPIU yang disampaikan kepada Direktur Jenderal”

Ayat (2):

“pengaduan sebagaimana yang dimaksud pada pasal (1) disampaikan secara tertulis dengan melampirkan identitas diri dan bukti pelanggaran”

Dalam penelitian ini pelanggaran yang dilakukan oleh biro perjalanan ibadah umrah yaitu tidak melaksanakan pasal 11 ayat (2), ayat (3), ayat (4) dalam hal pendaftaran yang tidak memuat perjanjian tertulis sesuai dengan format yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal, dan pasal 15 ayat (2) dalam hal pemberangkatan ke arab saudi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan PPIU sesuai dengan jadwal yang tertera pada perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah.

Hal ini sangat penting karena dalam pemenuhan kewajiban ataupun prestasi biro perjalanan ibadah umrah diperlukan peranan masyarakat sebagaimana yang dimaksud pasal 42 ayat (1) dalam pelaporan pelanggaran yang dilakukan biro perjalanan ibadah umrah. Dengan tidak adanya pelaporan kepada kementerian agama dan tinggi nya tingkat kepercayaan kepada biro perjalanan ibadah umrah yang dilakukan masyarakat atau jemaah, terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh biro perjalanan ibadah umrah ini menjadi faktor penghambat dalam pemenuhan prestasi dan kewajiban biro perjalanan ibadah umrah serta dalam melaksanakan peraturan dengan baik.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan maka penulis dapat simpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dalam melakukan pendaftaran pada biro perjalanan ibadah umrah yang penulis teliti yaitu PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Pekanbaru, pertama-tama yaitu melaksanakan atau melengkapi semua persyaratan yang disediakan dalam pendaftaran sebagai jemaah umrah pada biro perjalanan ibadah umrah. Setelah semua persyaratan dan tahapan-tahapan disetujui oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah maka dilakukan pembayaran sesuai dengan paket yang dipilih oleh calon jemaah dan diberikan bukti pembayaran berupa kwitansi dan salinan formulir pendaftaran kepada jemaah yang mendaftar. Pihak biro perjalanan ibadah umrah memeberikan penjelasan mengenai ketentuan-ketentuan dan fasilitas yang didapatkan selama menjadi jemaah umrah pada biro perjalanan ibadah umrah. Pada penelitian ini dalam melakanakan pendaftaran oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah belum melaksanakan aturan-aturan sebagaimana mestinya, sebagian ada sebagian tidak. Dengan tidak disertakan perjanjian tertulis oleh pihak biro perjalanan ibadah

umrah sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 94(b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, dan dalam pasal 11 ayat (2), (3), dan (4) Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah yang dimana pada saat pendaftaran dilaksanakan harus dalam perjanjian tertulis yang berisikan hak dan kewajiban kedua belah pihak dan PPIU menjelaskan isi perjanjian tersebut pada saat sebelum ditanda tangani kedua belah pihak dengan format yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal

2. Dari hasil dan pembahasan diatas yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksana tanggung jawab pelaku usaha umrah dalam pengikatan dengan jemaah belum berjalan sebagaimana mestinya, masih terdapat kekurangan seperti dalam pendaftaran dan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha, jemaah tidak mengetahui adanya regulasi serta kurangnya keterbukaan, transparansi dan informasi dari pihak penyelenggara mengenai biro perjalanan ibadah umrah, dan tidak adanya jemaah yang memberikan laporan komplein terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan yang di janjikan kepada kementerian agama, serta jemaah tidak mengetahui hak dan kewajiban biro perjalanan umrah dan cenderung hanya mengikuti prosedur yang ada, dikarenakan adanya tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pihak biro perjalanan ibadah umrah tanpa memikirkan hal yang

merugikan pihak jemaah, ataupun akibat hukum dari perjanjian yang dilakukan. Dengan tidak adanya perjanjian tertulis pihak biro perjalanan ibadah umrah tidak melaksanakan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 94 huruf (b) dan pada pasal 11 ayat (2), (3), dan (4) Perauran Meteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, mengetakan bahwa dalam melakukan pendaftaran dilakukan oleh calon jemaah pada PPIU sesuai dengan format yang ditentukan oleh direktur jenderal, dan isi perjanjian yang dimaksud memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak biro perjalanan ibadah umrah dalam hal ini PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour Pekanbaru, tetap memaksimalkan upaya dalam menerapkan perjanjian tertulis sebagaimana yang telah ditetapkan dan melakukan sosialisasi hukum mengenai regulasi penyedia jasa travel ibadah umrah, agar pihak jemaah maupun pihak biro perjalanan ibadah umrah mengetahui hak dan kewajiban para pihak serta perlindungan

hukum apabila terjadinya sengketa dikemudian hari, yang mana tindakan ini merupakan upaya dalam pelaksanaan Undang- Undang seabgaimana yang termuat dalam Undang- Undang Nomor 8 tahun 2019 dan Perautan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah.

2. Pihak jemaah dari PT. Niat Suci Kebaitullah, PT. Riau Wisata Hati, dan PT. Silver Silk Tour Pekanbaru hendaknya berperan aktif dalam memastikan biro perjalanan ibadah umrah menyertakan perjanjian tertulis dalam melakukan pendaftaran sebagaimana yang termuat didalam Undang- Undang dan peraturan menteri agama republik indonesia, agar mendapatkan kepastian hukum sehingga pihak biro perjalanan ibadah umrah terhindar dari dugaan perbuatan melawan hukum.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku- Buku

- Abd Thalib, 2016, *Perkembangan Hukum Kontrak Modern (Business edition)*, Uir Press, Pekanbaru.
- Abd Thalib, 2005, *Arbitrase dan Hukum Bisnis*, Uir Press, Pekanbaru.
- Agustina, Rosa, 2012, *Hukum Perikatan (Law of Obligations)* Pustaka Larasan, Denpasar.
- Ali, Zainuddin, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Badruzaman, Mariam Darus, 2015, *Hukum Perikatan Dalam KUH Perdata Buku Ketiga, Yurisprudensi, Doktrin, Serta Penjelasan*, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Barkatulah, Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin.
- Budiono, Herlien, 2006, *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia (Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-Asas Wigati Indonesia)*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Fuady, Munir, 2001, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Hernoko, Agus Yudha, 2013, *Hukum Perjanjian "Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial"* Kencana Prenada Media Group, Jakarta,
- I Ketut Oka Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Khairandy, Ridwan, 2004, *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta.

Miru, Ahmadi, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.

Muljadi, Kartini, dkk, 2003, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Salim HS, 2016, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.

Sidharta, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Thamrin S, 2019, *Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Indonesia*, Alaf Riau Publishing, Pekanbaru

B. Jurnal

Abd Thalib, [*Technology transfer in Indonesia: Legal perspective*](#), UUM Journal of Legal Studies, 2014

Afdawaiza, A, *Terbentuknya Akad dalam Hukum Perjanjian Islam. Al-Mawarid*. <https://doi.org/10.20885/almawarid.vol18.art3>, 2008.

Kusumah, W. F., & Januarita, R, *Wanprestasi dalam Perjanjian Jasa Perjalanan Ibadah Umrah yang Dilakukan oleh PT First Anugerah Karya Wisata Dihubungkan dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Jurnal Hukum Unisba, 2018.

Malau, Y., & Ariyanto, A. S. P. A. (2014), *Implementasi Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Dan Umroh Online Pada PT . Mandiri Mawaddah Nusantara*. Bianglala Informatika, 2014.

Sudarmana, L., & Aziz Komara Putra, W. S, *Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Yogyakarta Menggunakan Metode Simple Addnite Weighthing*. Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer. <https://doi.org/10.24176/simet.v8i1.958>, 2017.

C. Peraturan perundang- undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku- Buku

- Abd Thalib, 2016, *Perkembangan Hukum Kontrak Modern (Business edition)*, Uir Press, Pekanbaru.
- Abd Thalib, 2005, *Arbitrase dan Hukum Bisnis*, Uir Press, Pekanbaru.
- Agustina, Rosa, 2012, *Hukum Perikatan (Law of Obligations)* Pustaka Larasan, Denpasar.
- Ali, Zainuddin, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Badruzaman, Mariam Darus, 2015, *Hukum Perikatan Dalam KUH Perdata Buku Ketiga, Yurisprudensi, Doktrin, Serta Penjelasan*, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Barkatulah, Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin.
- Budiono, Herlien, 2006, *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia (Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-Asas Wigati Indonesia)*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Fuady, Munir, 2001, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Hernoko, Agus Yudha, 2013, *Hukum Perjanjian "Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial"* Kencana Prenada Media Group, Jakarta,
- I Ketut Oka Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Khairandy, Ridwan, 2004, *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta.

Miru, Ahmadi, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.

Muljadi, Kartini, dkk, 2003, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Salim HS, 2016, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.

Sidharta, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Thamrin S, 2019, *Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Indonesia*, Alaf Riau Publishing, Pekanbaru

B. Jurnal

Abd Thalib, [*Technology transfer in Indonesia: Legal perspective*](#), UUM Journal of Legal Studies, 2014

Afdawaiza, A, *Terbentuknya Akad dalam Hukum Perjanjian Islam. Al-Mawarid*. <https://doi.org/10.20885/almawarid.vol18.art3>, 2008.

Kusumah, W. F., & Januarita, R, *Wanprestasi dalam Perjanjian Jasa Perjalanan Ibadah Umrah yang Dilakukan oleh PT First Anugerah Karya Wisata Dihubungkan dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Jurnal Hukum Unisba, 2018.

Malau, Y., & Ariyanto, A. S. P. A. (2014), *Implementasi Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Dan Umroh Online Pada PT . Mandiri Mawaddah Nusantara*. Bianglala Informatika, 2014.

Sudarmana, L., & Aziz Komara Putra, W. S, *Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Yogyakarta Menggunakan Metode Simple Addnite Weighthing*. Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer. <https://doi.org/10.24176/simet.v8i1.958>, 2017.

C. Peraturan perundang- undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

