

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah

Rizaldi Mochammad Alfin^{1*}, Rosalinda Elsina Latumahina²

^{1,2}Program Studi Ilmu Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
RizaldiMochammadAlfin@gmail.com*



e-ISSN: 2964-0962

SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat>

Vol. 3 No. 2 April 2024

Page: 152-157

Available at:

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/1270>

DOI:

<https://doi.org/10.55681/seikat.v3i2.1270>

Article History:

Received: 28-03-2024

Revised: 04-04-2024

Accepted: 05-04-2024

Abstract : *The purpose of this research is to determine the legal protection provided to Hajj and Umrah travel agency users if prospective Hajj and Umrah pilgrims do not depart according to schedule, and to determine the extent to which the travel agency, in its capacity as Hajj and Umrah organizer, is responsible for failure. This research follows a normative legal research methodology that combines statutory and case-based approaches. This study is based on three sources of legal information: primary sources, secondary sources and tertiary sources. UU no. 13 of 2008 concerning the Implementation of Hajj and Religious Materials Number 8 of 2008 (2018) describes legal protection for service bureau users, according to this research. To fulfill the requirements of Article 19 of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, service bureaus have provided an accountability mechanism to one of their consumers.*

Keywords : *Consumer Protection; Responsibility; Hajj & Umrah*

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna biro perjalanan haji dan umrah apabila calon jemaah haji dan umroh tidak berangkat sesuai jadwal, dan untuk mengetahui sejauh mana biro perjalanan tersebut dalam kapasitasnya sebagai Penyelenggara ibadah haji dan umrah, bertanggung jawab atas kegagalan tersebut. Penelitian ini mengikuti metodologi penelitian hukum normatif yang memadukan pendekatan perundang-undangan dan berbasis kasus. Kajian ini bersumber pada tiga sumber informasi hukum: sumber primer, sumber sekunder, dan sumber tersier. UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Materi Keagamaan Nomor 8 Tahun 2008 (2018) menguraikan tentang perlindungan hukum bagi pengguna biro jasa, demikian penelitian ini. Untuk memenuhi persyaratan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, biro jasa telah memberikan mekanisme akuntabilitas kepada salah satu konsumennya.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen; Tanggung Jawab; Haji & Umrah*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah rumah bagi populasi Muslim terbesar di dunia dan masyarakat mayoritas Muslim. Setiap warga negara harus bisa bebas menjalankan agamanya tanpa takut akan penganiayaan dari negara. Sejalan dengan itu, negara menjamin kebebasan setiap warga negara untuk menjalankan agamanya menurut keinginannya (Pasal 29 UUD 1945). Artinya, Anda sebagai seorang muslim mempunyai tanggung jawab untuk menjalankan enam rukun Islam, yang terpenting adalah kewajiban menunaikan ibadah haji dan umrah. Perjalanan haji, rukun Islam yang kelima, wajib bagi seluruh umat Islam yang memenuhi kriteria Istitha'ah, antara lain mampu lahir dan batin. Sehubungan dengan itu, Pasal 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggara Haji (khususnya Umrah) berlaku.

Untuk menjaga semua orang aman dan tepat waktu selama ibadah haji, yang menarik banyak orang dalam waktu yang sangat singkat, administrasi yang kompeten sangat penting. Tujuan penyelenggaraan perjalanan haji adalah agar perjalanannya lancar, sesuai dengan kaidah Islam, dan nyaman, sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 UU tersebut. Melalui sistem pengelolaan dan pelaksanaan yang efektif, hal ini juga dimaksudkan untuk memberikan nasihat, layanan, dan perlindungan yang maksimal. Kami doakan semoga seluruh jamaah haji dapat beribadah dengan leluasa dan menunaikan ibadah haji yang berkah. Saat ini, menunaikan ibadah haji dan umrah sangatlah mudah. Hal ini karena Baitullah melihat masuknya perusahaan jasa/ biro perjalanan. Berbagai perdebatan bermula karena terlalu banyak lembaga pelayanan. Dari sekian banyak organisasi perjalanan yang menawarkan layanan haji dan umrah, seseorang harus memastikan bahwa mereka memiliki izin yang diperlukan dari Kementerian Agama Indonesia untuk memilih bisnis yang memiliki reputasi baik. Karena ketidaktahuan masyarakat umum mengenai ibadah haji dan umrah, biro layanan di Indonesia dapat mengambil keuntungan besar dengan membebaskan harga yang melambung untuk layanan yang jarang dimanfaatkan. Sayangnya, jamaah tidak berangkat karena pemberangkatan tidak terjadwal atau dibatalkan pada jadwal pelaksanaan.

Akibat skenario ini, posisi konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak aman. Sebagian besar konsumen dijadikan pion oleh pelaku usaha untuk memaksimalkan keuntungan melalui taktik penjualan seperti tips promosi dan iklan di media cetak dan online. Perjanjian standar juga diberlakukan, yang dapat merugikan konsumen ketika menawarkan dan memperdagangkan barang dan jasa. Gagal bayar dalam sebuah kontrak bisa berupa tidak berangkatnya calon jamaah haji dan umrah, yang serupa dengan tidak memenuhi komitmen kontrak untuk menunaikan ibadah. Misalnya saja penyelenggara perjalanan umrah yang mendapat teguran dari Kementerian Agama karena melakukan tindakan curang, seperti menyesatkan calon jamaah umrah. Bentuk penipuan yang umum dilakukan oleh sebagian jamaah umrah adalah menggunakan perjalanan tersebut sebagai dalih untuk tetap tinggal di wilayah tersebut untuk mencari pekerjaan. Karena itu, reputasi perusahaan perjalanan yang mengatur perjalanan umrah terpuruk.

Jika semua jamaah memenuhi tugas pemerintahan mereka khususnya dengan membeli asuransi untuk jamaah hal ini tidak akan terjadi. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 8 Tahun 2018, PPIU diberi mandat untuk memberikan layanan keamanan kepada petugas umrah dan jamaah. Tak hanya itu, sesuai ayat 1 pasal 20, tugas PPIU (penyelenggara perjalanan umrah) memastikan jamaah umrah mendapatkan jaminan kesehatan, jiwa, dan kecelakaan. Setelah mencermati permasalahan di atas, terlihat jelas bahwa konsumen, khususnya jamaah haji dan umroh, merupakan pihak yang paling terkena dampaknya. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi pendorong efisiensi dan produktivitas jasa biro perjalanan yang diberikan, sehingga pada akhirnya mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dianggap lebih penting secara formal dan material. Mengingat kompleksitas permasalahan seputar perlindungan konsumen, sangatlah penting bagi kita untuk menemukan solusi cepat terhadap kebutuhan mendesak untuk melindungi kepentingan konsumen, khususnya mengingat pengalaman buruk yang dialami pengunjung haji dan umrah.

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum normatif atau yuridis normatif digunakan untuk menyusun gagasan ini. Penelitian hukum normatif bertujuan untuk menjelaskan secara menyeluruh berbagai aspek peraturan perundang-undangan secara metodis dan komprehensif. Kajian yang memandang hukum sebagai suatu sistem standar dikenal dengan kajian hukum normatif. Prinsip, standar, undang-undang, dan peraturan yang berkaitan dengan hukum merupakan inti dari sistem norma yang sedang dipertimbangkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah yang dilakukan untuk menjaga hak-hak jamaah haji antara lain dengan memberikan perlindungan hukum bagi mereka. Yang dimaksud dengan “kepentingan” di sini adalah hak-hak yang wajib dilindungi oleh jamaah haji sebagai penerima pelayanan publik. Sebelum memikirkan langkah-langkah yang diambil Pemerintah Kota Semarang untuk menjamin keamanan hukum jamaah haji, penting untuk memahami hak-hak mereka. Pemerintah pusat dan daerah melaksanakan ibadah haji dengan memberikan serangkaian petunjuk, pelayanan, dan perlindungan, melindungi hak jamaah sebagai konsumen pelayanan publik, dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam memfasilitasi ibadah haji.

Sebagai pengguna layanan publik, jamaah haji mempunyai hak atas perlindungan pelanggan ketika layanan tersebut diberikan kepada mereka. Hak atas layanan ini dipisahkan menjadi dua bagian:

1. Hak atas pelayanan utama, khususnya ritual keagamaan, seperti upacara haji, persiapan ibadah haji, dan pengarahan selama perjalanan haji. Jama'ah haji bersedia menyerahkan BPIH sejumlah jutaan rupiah sebagai imbalan atas layanan ini. Sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2008 yang mengatur tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pelayanan ini diberikan dengan memberikan bimbingan rutin dalam bentuk ritual dan jenis pelatihan praktis lainnya selama haji. Tujuannya adalah untuk menjamin kesejahteraan, keselamatan, dan keamanan jamaah haji serta meningkatkan ibadah haji. Tidak ada biaya tambahan yang dikenakan di luar BPIH untuk layanan ini.
2. Hak atas pelayanan pendukung, pelayanan tertentu yang berkaitan dengan prasarana dan sarana yang menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah haji, khususnya, menjadi empat kategori:
 - a. Berbagai inisiatif layanan yang dikelola pemerintah berada di bawah istilah “layanan publik”, dan mencakup hal-hal seperti penyediaan perumahan, transportasi, dan makanan. Kewajiban pengangkutan jamaah haji dari Semarang ada pada masing-masing pemerintah daerah, seperti yang ditunjukkan oleh Pemerintah Kota Semarang, khususnya Departemen Agama Kota Semarang. Khususnya Kementerian Agama. Pemerintah Daerah mempunyai tugas melaksanakan pengantaran jamaah haji dari asal ke Arab Saudi dan kembali lagi, sebagaimana dimaksud dalam pasal 35 ayat (1). Keamanan, efisiensi, dan kenyamanan terjamin bagi calon haji dan jamaah haji menurut UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
 - b. Apabila jamaah haji sakit, maka berhak mendapatkan pengobatan dan pengobatan melalui layanan kesehatan ini. Khususnya Pasal 31 angka 1 UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengatur tentang ketentuan pelayanan kesehatan haji. Sepanjang dua tahapan ibadah haji tersebut, menjadi tanggung jawab Dinas Kesehatan di wilayah hukum Kota Semarang untuk menjamin kesehatan jamaah asli dan calon jamaah haji. Dinas ini diserahi tanggung jawab pengawasan kesehatan panitia ibadah haji di Kota Semarang. Ia juga bertanggung jawab mengkoordinasikan pemberangkatan dan pemulangan calon haji dan jamaah dari Kota Semarang. Layanan administratif yang diberikan oleh layanan ini mencakup urusan domestik dan internasional, termasuk layanan di Arab Saudi. Sejak proses pendaftaran calon jamaah haji dimulai, mereka berhak mendapatkan bantuan perjalanan dan keimigrasian gratis dari BPIH. Keterbukaan, akuntabilitas, profesionalisme, kejelasan hukum publik, non-diskriminasi, persamaan hak, dan tidak adanya pembalasan terhadap calon haji atau jamaah haji merupakan komponen

penting dari layanan ini. Standar pelayanan publik yang dituangkan dalam UU Pelayanan Publik (25 Tahun 2009)

- c. Selain itu, jamaah haji berhak mendapatkan layanan dari otoritas haji, seperti pemberian informasi. 2. Jamaah haji berhak mendapatkan jaminan yang sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang transparan. Artinya jaminan tersebut bersifat terbuka, mudah diakses, diberikan secara memadai, dan dapat dipahami. Unsur-unsur perlindungan konsumen, seperti keterbukaan informasi, akses terhadap informasi, dan kepastian hukum, sejalan dengan gagasan ini.
- d. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Haji dan Umrah. Hak-hak konsumen berdasarkan UU 8 Tahun 1999 (UU Perlindungan Konsumen) dan hak-hak berdasarkan UU 13 Tahun 2008 (UU Penyelenggaraan Ibadah Haji) menjamin bahwa jamaah haji sebagai masyarakat berhak mendapatkan layanan dan informasi dalam bentuk apapun. Kepatuhan terhadap undang-undang ini. Wisatawan yang melakukan ekspedisi haji. Menurut pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009 tentang kewajiban penyelenggara pelayanan publik, hal ini juga terkait dengan peran Kementerian Agama sebagai penyelenggara pelayanan publik dan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik. Khususnya menyediakan prasarana dan sarana pelayanan publik lainnya yang sejalan dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik serta membantu terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan pelayanan prima.

Tujuan perlindungan konsumen adalah untuk memberdayakan konsumen agar lebih sadar diri, berpengetahuan, dan mandiri dalam mengejar keselamatan. Tujuan lainnya adalah untuk mencegah eksploitasi konsumen yang dapat menurunkan nilai dan martabat mereka. Pelanggan harus mampu membuat keputusan sendiri dan membela hak-haknya sebagai pembeli. Elemen sistem perlindungan konsumen harus mencakup transparansi informasi, kejelasan hukum, dan akses terhadap informasi. Dunia usaha perlu mengambil tanggung jawab atas tindakan mereka dengan menjadikan perlindungan konsumen sebagai prioritas. Kesejahteraan, kenyamanan, keselamatan, dan keamanan pelanggan bergantung pada peningkatan kualitas produk dan layanan oleh perusahaan.

Pelanggan mempunyai beberapa hak, antara lain sebagai berikut: hak untuk mengetahui apa yang mereka hadapi dengan suatu produk atau layanan, hak untuk melakukan pembelian berdasarkan informasi dengan pengiriman yang cepat, dan hak atas informasi yang akurat dan terkini. Informasi yang adil dan transparan tentang kondisi dan jaminan produk, kesempatan untuk menyuarakan ketidakpuasan terhadap pembelian dan menerima tanggapan, hak untuk dididik dan dibimbing, hak untuk diperlakukan tidak memihak, dan hak atas kompensasi finansial, penggantian biaya, atau jenis lainnya kompensasi jika terjadi kecacatan merupakan hak-hak dasar. Setiap pelanggan mempunyai tanggung jawab untuk memahami petunjuk penggunaan produk dan mengikuti seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti UUD 1945 dan Dasar-Dasar Negara Pancasila.

Dua modifikasi memperjelas bahwa undang-undang Perlindungan Konsumen didasarkan pada gagasan tanggung jawab kesalahan (Amstrong Sembiring 2020).

1. Pengusaha dianggap berbuat salah atau lalai, maka ia tidak perlu membuktikan kesalahannya untuk dapat dimintai pertanggungjawaban (*presumption of negligence*).
2. Bukti terbalik dari anggapan selalu meminta pertanggungjawaban melalui tanggungan (*the presumption of obligation principle*).

Oleh karena itu, UU Perlindungan Pelanggan tidak mengenal konsep tanggung jawab penuh dan justru mengikuti premis pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan melalui pembuktian pertanggungjawaban. Tidak perlu lagi membuktikan komponen kesalahan atau sebab akibat ketika pembayaran kompensasi diberikan secara langsung dan segera berdasarkan prinsip tanggung jawab ketat, yang juga dikenal sebagai tanggung jawab absolut.

Bisnis yang menawarkan layanan umrah dan haji memiliki kewajiban kepada pelanggannya untuk menjunjung tinggi ketentuan kontrak dan hukum. Prinsip-prinsip tanggung jawab regulasi, termasuk wanprestasi, pelanggaran perjanjian, tanggung jawab produk, tanggung jawab disiplin, dan tanggung jawab penuh, dapat ditetapkan dengan menjelaskan dan

membandingkan berbagai fitur. Analisis dan pengembangan perlindungan hukum konsumen umroh/haji di Indonesia dapat terbantu dengan adanya manajemen risiko yang melibatkan produsen, konsumen, dan lembaga asuransi. Tanggung jawab bersama dalam penegakan hukum ini dapat menjamin keandalan sistem akuntabilitas ini. Tanggung jawab hukum produsen merupakan sumber umum dari ketidakpastian hukum dan kesulitan dalam menegakkannya. Kewajiban hukum khususnya bagi Penyelenggara Umrah/Haji dituangkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang merupakan badan hukum yang mengatur peraturan perlindungan pelanggan yang belum dicanangkan secara optimal. Ketidakjelasan hukum telah muncul di Indonesia sebagai akibat dari persaingan pemahaman mengenai kebijakan hukum negara sehubungan dengan kewajiban bisnis yang menawarkan layanan umrah dan haji, yang dapat dianggap sebagai “produk” atau “jasa” oleh pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan di atas, telah dibahas dua jenis perlindungan hukum yang diterima calon jemaah haji dan umrah: preventif dan represif. Peraturan perundang-undangan, seperti UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, memberikan perlindungan hukum preventif kepada calon jemaah haji terhadap penipuan yang dilakukan oleh biro perjalanan. Selain itu, perusahaan perjalanan dapat menghadapi konsekuensi hukum atas penipuan jika mereka gagal mematuhi peraturan tertentu. Misalnya, menurut Pasal 46 UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, izin usaha perusahaan dapat dibekukan atau dicabut. Pasal 60 - 61 undang-undang yang sama menguraikan sanksi administratif dan pidana.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, I. M., and Sri Maharani. 2022. “Perlindungan Hukum Bagi Jemaah Haji Plus Yang Gagal Berangkat Karena Pembatalan Oleh Travel X Di Surabaya Berdasarkan” *Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhir* 2(3):199–213.
- Etriana, Ety “Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta” Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017
- Fuady, Munir. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hidayat, Wahyu, and Agus Saron. 2022. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum.” *Notarius* 15(1):283–95. doi: 10.14710/nts.v15i1.46041.
- Islahuddin, Ahmad Noor, and Alva Yenica Nandavita. 2021. “Pengaruh Antrian Haji Terhadap Minat Masyarakat Melaksanakan Ibadah Haji Di Kota Metro.” *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 1(2):99–112.
- Lubbi. M. Malikul “Perlindungan Hukum terhadap Jemaah Calon Haji Plus yang Mengalami Pembatalan Keberangkatan” Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember, 2016
- Muchsin, *Perlindungan Hukum dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003
- Mukhlis, Sihabudin. 2018. “Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.” *Asy-Syari’ah* 20(1):1–23.
- Muljadi, Kartini, and Gunawan Widijaja. 2010. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Noor, Muhammad. 2018. “Haji Dan Umrah.” *Jurnal Humaniora Teknologi* 4(1):38–42. doi: 10.34128/jht.v4i1.42.
- Prabowo, M. Shidqon. 2014. *Perlindungan Hukum - Jama’ah Haji Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Buku Rangkang Education.
- Putra, Assyafiq Anugrah, and Ramlan. 2019. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penetapan Tarif Yang Dilakukan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.” *Jurnal Hukum* 1(2):1–31.

- Ratnawati, Novi “Upaya Penanggulangan Terjadinya Penipuan yang dilakukan Biro Perjalanan Umroh” Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2018
- Ritonga, Sahdani, and Ida Nadirah. 2022. “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Oleh Travel Umroh Atas Jamaah Haji Furoda/Umroh Di Indonesia.” *Jurnal MORALITA* 3(2).
- Ruswandana, Nathasya Victoria, Bambang Eko Turisno, and Suharto. 2016. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji Khusus Oleh Biro Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.” *Diponegoro Law Jurnal* 5(3):1–12.
- Sinaga, Niru Anita. 2014. “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5(2). doi: 10.35968/jh.v5i2.110.