

PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI OLEH TRAVEL UMROH ATAS JAMAAH HAJI FURODA/UMROH DI INDONESIA

Sahdani Ritonga¹, Ida Nadirah²

Kementerian Agama Sumatera Utara, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
ritonga.sahdani@gmail.com¹, idanadirah@umsu.ac.id²

ABSTRAK

Tahun 2017, Indonesia mendapat kuota sebanyak 334 tamu undangan haji dari Kerajaan Arab Saudi. Program ini terbentuk dari kerjasama Duta Besar Arab Saudi, PT. Hadco dan Rabut Al-Islami. Namun sayangnya undangan haji dari Arab Saudi sering disalahgunakan oleh oknum pejabat dengan memperdagangkan visa Furoda mereka bermain-main dengan biro perjalanan yang tidak terdaftar di Kementerian Agama. Selain masalah visa, masalah administrasi dari Indonesia juga harus diperhatikan karena Indonesia dan Arab Saudi memiliki kebijakan yang berbeda. Seperti masalah nama belakang jemaah haji, juga menjadi salah satu kebijakan haji dari Arab Saudi. Jemaah dipulangkan kembali ke Indonesia karena ada catatan pergantian nama di belakang bin atau nama ayahnya di paspornya. Sedangkan kasus yang terjadi pada Haji Furoda visa yang digunakan bukan dari Indonesia melainkan dari Malaysia atau Singapura, sehingga jemaah dikembalikan pulang ke tanah air, dalam hal ini bagaimana Penyelesaian sengketa atas tindakan wanprestasi oleh travel umroh/haji dan sejauh mana perlindungan hukum bagi jemaah haji sebagai konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah hukum normatif yaitu penelitian yang mengacu pada norma dan asas hukum yang terkandung dalam undang-undang dan putusan pengadilan dengan melakukan studi literatur. Spesifikasi dalam penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Pengumpulan data diperoleh dari data primer, data sekunder, antara lain: Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kajian hukum dengan norma-norma yang berlaku, kajian hukum yang berpegang pada norma-norma yang berlaku adalah kajian yang menekankan norma baku dan asas-asas hukum yang dapat ditemukan dalam undang-undang dan putusan pengadilan. Kesimpulan bahwa Penggunaan penyelesaian masalah wanprestasi ini adalah melalui litigasi dapat berupa pengajuan gugatan perdata yaitu gugatan wanprestasi dan/atau ganti rugi kepada biro perjalanan, apabila tuntutan ganti rugi tidak diperoleh maka calon jemaah haji dalam hal ini korban, juga dapat melaporkan tindak pidana penipuan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah yang dilakukan oleh biro perjalanan haji dan umrah.

Kata Kunci : haji furoda, umroh travel, legal protection

PENDAHULUAN

Haji furoda, adalah haji yang visa hajinya diperoleh melalui undangan dari Pemerintah Kerajaan Saudi Arabia di luar kuota visa haji yang sudah dijatahkan kepada Kemenag RI atau bisa juga disebut dengan haji nonkuota. Jemaah haji jalur haji furoda itu bisa disebut haji mandiri yang dikelola oleh travel haji resmi atau tidak resmi (berijin) atau yayasan yang memiliki afiliasi dengan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi, atau bisa juga perorangan. Sifat jalur haji dengan visa furoda adalah resmi dan legal dalam perspektif aturan imigrasi pemerintah Arab Saudi. Sebetulnya, visa haji undangan kerajaan ada 2 macam, diantaranya:

1. Visa haji furoda Undangan, yang diberikan kepada para calon jamaah secara umum seluruh negara dan visa undangan yang benar-benar khusus untuk tamu istimewa kerajaan. Haji undangan kerajaan khusus tamu istimewa, visa nya gratis. Segalanya ditanggung oleh pemerintah kerajaan Arab Saudi. Namun, hanya orang-orang tertentu yang diberikan keistimewaan oleh pemerintah kerajaan yang mendapatkan visa undangan kerajaan ini
2. Visa Furoda Mandiri, jemaah harus membayar paket programnya seperti halnya jika kita mengikuti program Haji Reguler dan Haji Plus dengan kuota pemerintah. Jenis visa inilah yang saat ini banyak ditawarkan oleh Biro Travel resmi PIHK.

Tentunya dari perspektif layanan program Haji Furoda termasuk ke salah satu program haji resmi dan aman, meski kuotanya tidak di atur pemerintah Indonesia, pelaksanaannya adalah para Biro Travel yang telah mendapatkan izin dari pemerintah. Ketentuan mengenai haji furoda ini tertuang dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Haji dan Umroh. Dalam aturannya, meskipun haji furoda termasuk undangan langsung, keberangkatannya tak bisa sembarangan. Pemilik visa mujamalah arus berangkat melalui Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) atau perusahaan travel yang telah terdaftar di Kementerian Agama Republik Indonesia.

Haji furoda adalah haji yang visa hajinya diperoleh melalui undangan dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi diluar kuota visa Haji yang sudah dijatahkan kepada kemenag RI. Tahun 2017, Raja Salman mengundang 1.300 tamu muslim dari seluruh dunia untuk naik haji. 1300 tamu undangan tersebut berasal dari 80 negara, termasuk dari Indonesia, Madagaskar, Argentina, Pakistan, Eritrea, Turki, Niger, Afrika Selatan, Kosovo, Paraguay, Rusia, Ukraina, Bosnia dan Herzegovina. Juga Bangladesh, Filipina,

Afghanistan, Kamboja, Vietnam, Belarusia, Chad, Finlandia, Albania, Ghana, dan Djibouti. Jatah haji furoda bagi tiap negara berbeda-beda jumlahnya dan berbeda-beda setiap tahunnya.

Tahun 2017, Indonesia mendapatkan jatah 334 tamu haji undangan dari Kerajaan Arab Saudi. Program ini terbentuk dari adanya kerjasama antara Duta Besar Arab Saudi, PT. Hadco dan Rabut Al-Islami. Namun, sayangnya haji undangan dari Arab Saudi seringkali dipersalah-gunakan oleh oknum pejabat dengan memperdagangkan visa Furoda mereka bermain dengan biro perjalanan yang tidak terdaftar di Kementerian Agama. Dan persoalan ini sudah di ketahui Menteri Agama Lukman Hakim. Tentu, dengan modus langsung berangkat dan tanpa antri menarik minat banyak muslim.

Selain dari masalah visa, permasalahan administrasi dari Indonesia juga harus diperhatikan karena Indonesia dan Arab Saudi memiliki kebijakan yang berbeda. Seperti masalah nama belakang jamaah haji juga menjadi salah satu kebijakan haji dari Arab Saudi. Contoh kasus, seorang jemaah haji Indonesia sempat ditolak masuk Jeddah, Arab Saudi. Jemaah tersebut tidak lolos proses imigrasi di Bandar Udara Internasional King Abdul Aziz Jeddah, Arab Saudi. Jamaah tersebut dipulangkan kembali ke Indonesia karena ada catatan perubahan nama di belakang bin atau nama ayahnya di passpornya.

Untuk mengantisipasi permasalahan administrasi di tahun berikutnya agar persoalan imigrasi tidak terulang Kementerian Agama (Kemenag) tahun depan berencana mengundang kehadiran perwakilan dari Imigrasi Arab Saudi ke Indonesia. Hal ini perlu dilakukan sebagai antisipasi masalah sebelum jamaah sampai di Arab Saudi. Sehingga bisa meminimalisir adanya permasalahan- permasalahan di Arab Saudi agar jamaah dapat beribadah yang aman dan nyaman tanpa ada permasalahan yang berarti di Arab Saudi.

Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI Hilman Latief mengatakan sebanyak tahun 2022 ini sebanyak 46 calon haji furoda yang menggunakan visa tidak resmi dan tertahan di Jeddah, sudah dipulangkan ke Tanah Air. Menurutnya, kondisi jamaah dalam keadaan sehat. Terkait tindak lanjut terhadap perusahaan travel yang memberangkatkan 46 calon haji tersebut, Hilman mengaku masih mengkonsultasikan dengan berbagai pihak terutama ada pengaduan dari

jamaahnya. Pihaknya juga akan menindaklanjuti kasus ini. Dengan adanya masalah ini, diingatkan kepada masyarakat agar memilih perusahaan yang terdaftar resmi ketika akan menunaikan ibadah haji furoda dengan menggunakan visa mujamalah. Pemerintah dalam hal ini, Kementerian Agama tidak memiliki kewenangan dalam mengelola visa haji furoda. Kewenangan Kementerian Agama, ujarnya, adalah mengelola visa haji kuota Indonesia yang didalamnya terdapat visa kuota haji reguler dan visa kuota haji khusus.

Menurut sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Kementerian Agama tidak mengelola visa haji mujamalah, hanya visa haji kuota Indonesia, visa haji mujamalah atau visa furoda sifatnya adalah undangan dari Kerajaan Arab Saudi, sehingga pengelolaan visa tersebut merupakan kewenangan langsung dari Kedutaan Besar Arab Saudi. Adapun terkait teknis keberangkatannya, pemegang visa mujamalah harus berangkat ke Arab Saudi melalui Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Sesuai dengan Ayat (2) pasal 18 UU No 8 Tahun 2019 telah diatur bahwa warga negara Indonesia yang mendapatkan undangan visa haji mujamalah dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi wajib berangkat melalui PIHK. Ketentuan ini dimaksudkan agar proses pemberangkatan setiap WNI yang akan menunaikan ibadah haji tercatat. Di samping itu, pihak penyelenggara yang bertanggung jawab dalam hal ini adalah PIHK. Selain itu, berdasarkan Ayat (3) pasal 18 UU no 8 Tahun 2019 juga diatur bahwa PIHK yang memberangkatkan WNI yang mendapatkan undangan visa haji mujamalah dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi wajib melapor kepada Menteri Agama.

Dari Penjabaran diatas dapat dibuat permasalahan sebagai berikut

1. Bagaimana Penyelesaian Sengketa atas Perbuatan Hukum terhadap Jamaah Haji (furoda) ?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Jamaah Haji khususnya Furoda di Indonesia dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif empiris yaitu mengkaji bahan kepustakaan seperti pada halnya penelitian normatif untuk data sekunder sebagai data awal yang kemudian dilanjutkan dengan mengkaji data primer

atau data lapangan untuk mengetahui bagaimana hukum itu dilaksanakan termasuk penegakan hukumnya (law enforcement), dengan metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, pendekatan kasus serta pendekatan sosiologis, adapun jenis data yang digunakan yakni data-data yang diperoleh di lapangan selama penelitian (data primer), bahan-bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan, doktrin, pendapat para ahli, buku, jurnal serta surat kabar dan internet (data sekunder), sedangkan sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan berupa observasi, wawancara dengan informan dan responden, serta analisis data menggunakan analisis secara kualitatif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah hukum normatif, yaitu penelitian yang mengacu kepada norma-norma dan asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundangan dan putusan pengadilan dengan melakukan studi kepustakaan. (Soekanto, & Mamudji, 2009) Spesifikasi dalam penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Pengumpulan data yang diperoleh dari data primer, data sekunder, diantaranya yaitu : Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Menjadi Undang-Undang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui studi hukum dengan norma-norma yang berlaku, studi hukum yang berpegang dengan norma yang berlaku ialah studi yang menekankan pada patokan norma dan asas hukum yang dapat ditemui pada undang-undang dan putusan pengadilan.

Untuk menganalisa data, digunakan analisis data kualitatif di mana pengkajian hasil oleh data tidak dalam bentuk angka, tetapi lebih menekankan analisis hukum dalam melakukan proses mengambil kesimpulan deduktif dan induktif dengan menggunakan cara-cara berpikir formal dan argumentatif. Data yang diperoleh kemudian dikelola dengan cara mengadakan sistematisasi bahan-bahan hukum. Data tersebut diolah dengan dilakukan kajian yang mendalam dengan menggunakan cara

penafsiran hukum dan konstruksi hukum yang lazim dalam ilmu hukum dan selanjutnya dianalisis secara yuridis kualitatif dalam bentuk penyajian yang bersifat yuridis normatif

TINJAUAN PUSTAKA

- a. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 yang dimaksud ibadah haji adalah Rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang islam yang mampu menunaikannya. Ibadah haji bagi umat Islam merupakan kewajiban utama kelima dari rukun Islam.
- b. Haji furoda, adalah haji yang visa hajinya diperoleh melalui undangan dari Pemerintah Kerajaan Saudi Arabia di luar kuota visa haji yang sudah dijatahkan kepada Kemenag RI atau bisa juga disebut dengan haji nonkuota.
- c. Wanprestasi adalah perbuatan tidak melaksanakan kewajiban yang telah ditetapkan dalam suatu perikatan mengakibatkan kerugian pada salah satu pihak.
- d. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum konsumen, yang awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral. (Rahardjo, 2000)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelesaian Sengketa atas perbuatan melawan Hukum

Pertanggungjawaban Keperdataan

Dalam hal ini biro perjalanan melanggar kewajiban yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian, maka dalam hal ini pelaku usaha tersebut secara keperdataan dapat digugat. Adapun dasar gugatan yang digunakan dalam pertanggungjawaban dari segi perdata yang didasarkan pada hubungan hukum yang timbul karena wanprestasi dan/atau perbuatan melanggar hukum.

Menurut ketentuan Pasal 1243 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), ganti kerugian karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, baru diwajibkan jika debitor setelah dinyatakan lalai

memenuhi perikataannya, tetap melalaikannya atau sesuatu yang harus diberikan atau dikerjakannya, hanya dapat diberikan atau dikerjakan dalam tenggang waktu yang telah dilewatkannya maka ada beberapa keadaan yang menggambarkan bahwa pihak biro perjalanan sengaja atau lalai dalam memenuhi prestasi.

Perbuatan melawan hukum, dapat juga dijadikan dasar dari gugatan terhadap pelaku usaha yang menyebabkan kerugian, hal ini sebagaimana dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi: “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Serta dalam Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi: “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya”

Tanggung jawab pihak biro perjalanan terhadap calon jemaahnya yang mengalami kerugian juga diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, di mana disebutkan bahwa kompensasi atau kerugian yang dialami konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha, sebagaimana dalam Pasal 19 ayat (1) bahwa: Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Pertanggungjawaban pidana

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kepada pelaku usaha yang bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen tidak menutup kemungkinan pertanggung jawaban pelaku usaha yang merugikan tersebut dilakukan melalui tuntutan pidana, hal ini dipertegas sebagaimana dalam Pasal 19 ayat (4) menyebutkan bahwa: Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Untuk melakukan tuntutan pidana sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4) diatas dalam beberapa kasus yang terjadi mengenai biro perjalanan haji dan umrah di Indonesia, bidang kepidanaan yang selalu terjadi adalah penipuan terhadap calon jemaah haji dan umrah. Dalam titel XXV Buku II Kiatb Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) berjudul “Bedrog” yang berarti penipuan dalam arti luas. Sedangkan arti sempit penipuan ada pada Pasal 378 yang disebut *Oplichting*. Adapun ketentuan khusus mengenai penipuan dari bidang perikatan yang dilakukan oleh pelaku usaha atau pihak penjual yakni jual beli diatur dalam Pasal 383 dan Pasal 286. Dalam Pasal 383 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) menyebutkan bahwa: Pasal 383

Diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan, seorang penjual yang berbuat curang terhadap pembeli:

1. karena sengaja menyerahkan barang lain daripada yang ditunjuk untuk dibeli;
2. mengenai jenis, keadaan atau jumlah barang yang diserahkan, dengan menggunakan tipu muslihat.

Pertanggungjawaban Administrasi

Bagi pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha dengan izin dari pejabat pemerintahan, juga dapat dimintai pertanggung jawaban secara administrasi. Sanksi administrasi bagi pelaku usaha tertuang

dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1990 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa :

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Kewenangan dalam pemberian sanksi administrasi terhadap pelaku usaha adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sanksi administrasi bagi penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umrah tertuang dalam Pasal 41 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. “Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:

- a. peringatan;
- b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau c. pencabutan izin penyelenggaraan.”

Untuk umrah sendiri diatur dalam Pasal 46 ayat 1 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang menyebutkan bahwa :

“(1) Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:

- a. peringatan;
- b. pembekuan izin penyelenggaraan; atau
- c. pencabutan izin penyelenggaraan.”

Bentuk Penyelesaian Hukum Terhadap Kasus Penelantaran Calon Jemaah Haji dan Umrah Oleh Biro Perjalanan

Dalam perkara sengketa bisnis, perkara yang diajukan ke Pengadilan pada umumnya dalam bidang wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Secara normatif kedua sebab terjadinya sengketa bisnis tersebut telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Tiap perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang bersalah menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Bagi calon jemaah haji dan umrah yang ditelantarkan atau gagal berangkat dalam penyelesaian sengketa dapat memilih dua jalan penyelesaian sengketa yakni penyelesaian sengketa di dalam pengadilan atau melalui lembaga peradilan serta dapat menggunakan jalan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Hal ini sebagaimana dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan: Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Walaupun para pihak yang bersengketa memilih penyelesaian sengketa diluar pengadilan namun tidak menutup atau menghilangkan adanya tanggung jawab pidana kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen tersebut. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 45 ayat (3). (1) Penyelesaian sengketa di luar

pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.

Ketentuan pidana yang dapat dikenakan bagi penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah yang tidak melaksanakan kewajibannya dapat dijatuhi pidana sebagaimana dalam Pasal 64 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa :

- (1) Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- (2) Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Juga dapat dikenakan dengan sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang merugikan konsumen, pada, Pasal 62 :

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur jika upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil, konsumen dapat melakukan gugatan kepada pelaku usaha melalui pengadilan sebagaimana dalam Pasal 45 ayat (4) menyebutkan: Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Gugatan berupa Ganti rugi yang menjadi salah satu tanggung jawab pihak biro perjalanan terhadap konsumennya yang mengalami kerugian juga diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, di mana disebutkan bahwa kompensasi atau kerugian yang dialami konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha, sebagaimana dalam Pasal 19 ayat (1) menyebutkan bahwa: Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Dengan demikian, calon jemaah haji dan umrah yang gagal berangkat atau diterlantarkan oleh biro perjalanan untuk menyelesaikan masalahnya melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penggunaan penyelesaian masalah melalui litigasi dapat berupa mengajukan gugatan perdata yakni gugatan

wanprestasi dan/atau ganti rugi kepada biro perjalanan, jika gugatan ganti rugi tersebut tidak diperoleh maka calon jemaah dalam hal ini korban juga dapat mengajukan laporan atas tindak pidana kasus penipuan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah yang dilakukan oleh biro perjalanan haji dan umrah.

Perlindungan Layanan Umroh/Haji Dalam wanprestasi

Tujuan untuk melaksanakan suatu ibadah haji atau umroh tersebut menganjurkan orang untuk menyimpan uangnya dengan membutuhkan waktu yang cukup lama, sedangkan dari pandangan beberapa orang menganggap keadaan seperti ini adalah kesempatan yang menguntungkan, cukup banyak travel agency dan agen perjalanan yang memberikan paket pilihan layanan perjalanan umroh atau haji. Sementara dari pandangan lain berniat memberikan kemudahan dalam keperluan beribadah orang lain. Tetapi masih cenderung dengan tujuan memperoleh laba yang berfokus pada timbulnya metode marketing dan sistem pemasaran.

Marketing atau pemasaran adalah sebuah tujuan persekutuan juga beberapa prosedur langkah menciptakan, menghubungkan dan menyampaikan pandangan pada pelanggan juga untuk mengatur kontrak pelanggan melalui tata cara memperoleh laba bagi persekutuan dan kepentingan penyelenggara (Kotler, 2009). Selaku konsumen, penting terdapatnya hak-hak proteksi selaku konsumen (Jemaah umroh) sebagaimana wujud rasa puas bagi Jemaah yang hendak melaksanakan ibadah haji atau umroh.

Perlindungan dan pengelolaan ibadah haji dan umroh menjadi tugas Kementerian Agama (Kemenag) selaras dengan Peraturan No. 18 Tahun 2015, pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) menyebutkan; (1) Perlindungan dilaksanakan dengan Direktur Jendral atas nama Menteri, (2) Perlindungan atau pengawasan yang disebutkan dalam ayat (1), mencakup perlindungan atas konsep pelayanan, pekerjaan oprasional pelayanan untuk jemaah, kepatuhan dan pembenahan tentang ketetapan aturan Perundang-undangan.

Proteksi tentang konsumen sekarang ini menjadi perhatian masyarakat umum khususnya jemaah haji dan umroh yang mencemaskan pelaksana perjalanan umroh yang belum menyediakan layanan optimal untuk konsumen (jemaah). Bentuk proteksi hukum yang diberikan kepada masyarakat terdapat dua hal sebagai berikut (Mertokusumo, n.d):

1. Terdapat proteksi hukum pencegahan, yaitu dimana sebuah proteksi masyarakat mempunyai hak, peluang untuk menyampaikan protes atau memberikan ide gagasan, sebelum dilaksanakan putusan oleh pemerintah yang bersifat menentukan (devenitif).
2. Proteksi hukum yang bersifat menekan untuk menyelesaikan suatu persengketaan.

Pengusaha dinilai layak mempertanggungjawabkan ketika sudah tampak ada kerugian pada pelanggan disebabkan menggunakan sebuah barang dagangan maka dari itu pengusaha perlu bertanggungjawab atas kerugian tersebut juga sebaliknya, pengusaha patut meyakinkan bahwa pihaknya tidak melakukan kesalahan, karena pihaknya sudah melaksanakan pengerjaan produksi dengan baik, mengerjakan setiap langkah kemanan yang harus di terima.

Sekalipun metode bertanggungjawab pada product liability berfungsi asas strict liability, meskipun pengusaha tetap sanggup melepaskan diri dari pertanggungjawabannya, secara beberapa atau untuk keseluruhan. Secara sederhana, bisa dikatakan yaitu peraturan Perlindungan Konsumen menganut prinsip fault liability melalui dua perubahan, sebagai berikut: (Amstrong Sembiring 2020).

1. Dasar pertanggungjawaban berlandaskan prasangka kesalahan/kelalaian atau pengusaha telah dinilai melakukan kesalahan, maka tidak/belum harus membuktikan kekeliruannya (presumption of negligence).
2. Prinsip agar senantiasa bertanggungjawab melalui tanggungan dibuktikan terbalik (the presumption of obligation principle).

Dengan demikian maka dalam Undang-undang Proteksi Pelanggan mengikuti asas bertanggungjawab berlandaskan kesalahan melalui tanggungan dibuktikan terbalik juga tak mengenali asas bertanggungjawab penuh. Berlakunya asas strict liability atau tanggungjawab mutlak, dimana baik unsur kesalahan maupun kausalitas tidak perlu dibuktikan lagi, dan pembayaran ganti rugi dilaksanakan secara langsung dan seketika. Pertanggungjawaban hukum Penyelenggara Jasa Umroh/Haji terhadap konsumennya terdiri dari pertanggungjawaban berdasarkan adanya hubungan kontraktual dan berdasarkan tindakan melanggar undang-undang. Bahkan, perlu membuat uraian pada sebagian aspek yang membentuk perbandingan guna menetapkan asas tanggungjawab peraturan semacam default, offense of agreement, productliability, disciplinary responsibility maupun full responsibility.

Kepastian terhadap law enforcement sistem pertanggungjawaban hukum ini dapat terjamin dengan adanya manajemen resiko yang dibagi antara pihak produsen, konsumen dan lembaga asuransi dapat menjadi pertimbangan dalam analisa dan perkembangan hukum perlindungan terhadap konsumen Umroh/Haji di Indonesia. Kepastian hukum dan law enforcement yaitu persoalan yang sering timbul pada bentuk tanggungjawab hukum produsen. UU Perlindungan Konsumen sebagai substansi hukum yang memayungi kaidah proteksi pelanggan yang masih belum mampu dinyatakan optimal menyediakan pedoman tanggungjawab hukum, terutama kepada Penyelenggaraan Jasa Umroh/Haji. Munculnya berbagai macam interpretasi pada kebijakan hukum Indonesia memunculkan ketidakjelasan hukum pada pertanggungjawaban Penyelenggara Jasa Umroh/Haji yang dapat dilihat sebagai "produk" ataupun sebagai "jasa" yang dikonsumsi oleh konsumen.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada penelitian dinyatakan bahwa jenis proteksi yang perlu disediakan dari pelaksana travel ibadah umroh meliputi seluruh bagian yang diperlukan pihak Jemaah, yaitu: Kesehatan, asuransi jiwa, Proteksi insiden, Penanganan kehilangan berkas dokumen jemaah semasa beribadah haji atau umroh, sehingga meyakinkan Jemaah telah terlindungi oleh peristiwa yang merugikan, perihal ini tercantum pada Permenag No. 8 Tahun 2018. Akan tetapi pada langkah melaksanakan asuransi, terdapat Penyelenggara masih belum menggunakan pelayanan asuransi jiwa, yang harusnya dibutuhkan untuk jemaah. Penggunaan penyelesaian masalah melalui litigasi dapat berupa mengajukan gugatan perdata yakni gugatan wanprestasi dan/atau ganti rugi kepada biro perjalanan, jika gugatan ganti rugi tersebut tidak diperoleh maka

calon jemaah dalam hal ini korban juga dapat mengajukan laporan atas tindak pidana kasus penipuan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah yang dilakukan oleh biro perjalanan haji dan umrah.

Saran

1. Sebaiknya masyarakat mengetahui dulu tentang rekam jejak travel umroh yang akan digunakan.
2. Sebaiknya negara dan kemenag bekerjasama dalam mengawasi pelaksanaan umroh masyarakat Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Fuady, M. (2008). Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern Di Era Global. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Hadjon, P. M. (1987). Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip- Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara. Surabaya: Bina Ilmu.
- Harahap, M. Y. (2009). Hukum Acara Perdata. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hartono, S. (1991). Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional. Bandung: Alumni.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Mertokusumo, S. (n.d.). Penemuan Hukum. Bandung: Liberty.
- Nasution, AZ. (1994). Hukum Dan Konsumen Di Indonesia. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo, S. (2000). Ilmu Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti. Raharjo, S. (2014). Ilmu Hukum, Cetakan VIII, Bandung, PT." Citra Aditya Bakti.
- Rochimi, A. (2010). Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh. Semarang: Erlangga.
- Soekanto, S. & S. M. (2009). Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Subekti, R. (2008). Hukum Perjanjian, Cetakan Ke-22. Jakarta: PT Intermasa.

Artikel Jurnal:

- Fauzi, E. (2019). Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Calon Jemaah Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh. *Lex Librum: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 6, (No. 1), p. 77–92.
- Husni, R.M. (2018). Perlindungan Hukum Calon Jemaah Umrah Sebagai Kreditor Dalam Kepailitan Biro Perjalanan Umrah. *Jurist-Diction Vol. 1 (No.1 September 2018)*.
- Ruswandana, N.V. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji Khusus Oleh Biro Penyelenggara Ibadah Haji Khusus. Universitas Diponegoro Semarang.
- Suyanto. (2017). Perlindungan Hukum Bagi Calon Jamaah Haji Terhadap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Ilegal. Universitas Jember. Peraturan Perundang-Undangan: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

Sumber Online:

- Alfon, M. (2010). Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak Kekayaan Intelektual. Web. 2010. http://library.upnvj.ac.id/index.php?p=show_detail&id=20985.
- Amstrong Sembiring. (2020). Prinsip Tanggung Jawab Dalam UUPK Tidak Mengenal Prinsip TanggungJawab Mutlak. Edukasi Kompasiana. 2020. www.edukasi.kompasiana.com
- Danisa, T.E.R. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Calon Jamaah Haji Reguler Dalam Penyelenggaraan Manasik Di Kota Cilegon.