

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Umroh merupakan salah satu ibadah umat muslim yang pelaksanaannya dilakukan di tanah suci Mekkah dan Madinah. Umroh pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat.<sup>1</sup> Dalam suatu hadist dari Abu Hurairah RA diriwayatkan, bahwa Rasulullah bersabda, “*Tamu Allah itu ada tiga, yaitu orang yang berperang, orang yang melaksanakan haji dan orang yang berumroh.*” (HR An-Nasa’i dengan sanad yang baik dari Abu Hurairah RA).

Pada zaman penjajahan Belanda ibadah umroh kurang mendapat perhatian dan minat dari pemerintah. Ibadah haji yang dilakukan hanya setahun sekali masyarakat dihalangi oleh pemerintah pada saat itu, apalagi untuk melakukan ibadah umroh yang waktunya tidak ditentukan dan dapat dilakukan setiap saat. Tindakan pemerintah Belanda seperti itu cukup beralasan, karena ibadah ini sangat berpotensi untuk menyulut api jihad dan api kemerdekaan umat.<sup>2</sup> Namun, sekarang pemerintah Indonesia mendukung penuh kegiatan ibadah umroh maupun haji. Bahkan pemerintah

---

<sup>1</sup> Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*. (Jakarta : Prenada Media, 2003), hlm. 227.

<sup>2</sup> Muhammad Dzy Ma’shum, *Bimbingan Praktek Manasik Umrah*, Cetakan ke II. (Banjarnegara: Do’a Bundo Press, 2013), hlm. 12.

Indonesia dan Arab Saudi bekerjasama dalam pelaksanaan ibadah umroh maupun haji di tanah suci.

Indonesia adalah salah satu negara yang jamaah haji dan umroh meningkat setiap tahunnya. Animo masyarakat untuk melaksanakan ibadah umroh tahun 2015 begitu tinggi. Catatan sejak Januari 2015 hingga 16 April 2015 menunjukkan, jumlah jamaah umroh mencapai 21.425 orang. Rata-rata setiap pekan ada sekitar 1.500 jamaah umroh berangkat ke Arab Saudi. Kantor Urusan Haji (KUH) pemerintah Indonesia di Jeddah melaporkan, data jamaah umroh hingga 16 April 2015 tercatat sebanyak 21.425 orang. Jamaah ini berangkat dengan 85 unit travel atau Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Jumlah jamaah umrah ini diprediksi semakin banyak selama bulan puasa, awal Idul Fitri, dan hari-hari besar keagamaan Islam lainnya, serta hari libur sekolah.<sup>3</sup>

Pergi ke tanah suci (Baitullah) merupakan impian setiap muslim sehingga wajar di Indonesia tiap tahun siklusnya selalu mengalami peningkatan. Adapun haji serta umrah merupakan salah satu ibadah yang membutuhkan banyak persiapan bersifat jasmani-rohani sehingga membutuhkan persiapan dan bantuan terutama mengenai perjalanan menuju Baitullah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji bahwa perjalanan ibadah haji dan umrah dapat dilakukan

---

<sup>3</sup> Affan Rangkuti, *Tingginya Minat Umroh: Kemenag Ingatkan 5 Pasti ke Publik*, <http://haji.kemenag.go.id/v2/content/tingginya-minat-umrah-kemenag-ingatkan-5-pasti-publik.html>, diakses 1 Februari 2016, jam 15:02 WIB.

secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan menteri.<sup>4</sup>

Adapun penyelenggaranya dapat dilakukan oleh pemerintah maupun biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh menteri. Dengan memenuhi beberapa syarat di antaranya telah terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah, memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan Umrah dan Haji, dan memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas Ibadah Umrah dan Haji.<sup>5</sup>

Dengan fakta di atas, maka berpengaruh pula dengan meningkatnya perusahaan-perusahaan yang menyediakan jasa travel untuk melaksanakan ibadah haji maupun umroh dan dikarenakan hal inilah yang menyebabkan maraknya kasus yang menimpa jamaah umroh yang dilakukan oleh biro penyelenggara atau pelaku usaha. Di media massa, banyak dijumpai berita mengenai konsumen pengguna jasa umroh dan haji yang dirugikan oleh perusahaan haji dan umroh. Kasus yang paling banyak terjadi adalah wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh oknum perorangan atau bahkan perusahaan jasa travel haji dan umroh itu sendiri yang berakibat merugikan pengguna jasa umroh.

Pernyataan Direktur Pembinaan Haji dan Umroh menyebutkan telah terjadi peningkatan kasus penipuan terhadap jamaah umroh sejak Januari 2015. Penipuan tidak hanya dilakukan oleh biro perjalanan yang tidak berizin, tetapi juga yang telah

---

<sup>4</sup> Redaksi Sinar Grafika, *UU Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Cetakan ke I (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 19.

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 19.

mengantongi izin. Bentuk penipuan yang dilakukan bermacam-macam, mulai dari pembatalan keberangkatan hingga penelantaran jamaah. Dalam hal penelantaran jamaah, kasus yang sering dialami jamaah adalah ditelantarkan di kota transit atau tidak disediakan tiket pulang setelah melaksanakan ibadah umroh di Arab Saudi. Kasus lainnya seperti tidak dipenuhi janji-janji dari penyedia jasa perjalanan umroh sehingga jamaah mengalami kekecewaan.<sup>6</sup>

Contoh, kasus pertama sebagaimana hasil wawancara penulis dengan jamaah umroh yang menggunakan biro jasa travel berinisialkan PT. Arminareka Perdana (ARP). PT. ARP merupakan biro jasa umroh dan haji yang berkedudukan di Jakarta tetapi memiliki agen disetiap daerah, salah satunya di kabupaten Purwokerto. Agen dari PT. ARP bernisialkan “Y” telah melakukan wanprestasi kepada konsumen (jama’ah umroh) yang berujung merugikan jamaah umroh. Awal mulanya “Y”, selaku agen memberikan promosi kepada jamaah umroh untuk mendaftarkan diri untuk melaksanakan umroh melalui dirinya dengan cara membayar sejumlah uang untuk pemesanan kursi. Pembayaran dilakukan secara angsuran dengan waktu yang telah ditentukan. Setelah para jamaah melakukan pelunasan uang kepada agen “Y”, agen “Y” membayar sejumlah uang hanya untuk memesan kursi jama’ah dan tidak seluruhnya uang yang telah dibayarkan kepada agen “Y” diserahkan kepada kantor pusat PT. ARP. Beberapa bulan setelahnya, para jamaa’ah umroh yang telah mendaftar

---

<sup>6</sup>Alsadad Rudi, *Kasus Penipuan terhadap Jasa Umroh Meningkat*, <http://megapolitan.kompas.com/read/2015/04/14/16544141/Kasus.Penipuan.terhadap.Jamaah.Umroh.Meningkat.html>, diakses 20 Februari 2016, jam 21:32 WIB.

dikejutkan dengan adanya surat pemberitahuan dari bank BRI, jika para jama'ah yang mendaftar melalui agen "Y" belum membayar angsuran. Ternyata uang angsuran jama'ah umroh telah digunakan untuk keperluan pribadi agen "Y" dan setelah kejadian agen "Y" berjanji akan dikembalikan secepatnya. Tetapi apa yang telah dijanjikan oleh agen "Y" dilanggar dan agen "Y" mengaku tidak dapat mengembalikan uang angsuran tersebut. Selain adanya unsur pidana dengan masuk dalam kategori tindak pidana penipuan, agen "Y" telah melanggar UUPK yaitu hak-hak yang diperoleh konsumen. Sebagaimana dalam Pasal 4 butir c UUPK yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, karena agen "Y" sebelumnya telah meyakinkan kepada jama'ah umroh atas jaminan jasa yang akan diberikan kepada jama'ah umroh. Selain itu, melanggar hak konsumen lainnya yaitu sebagaimana dalam Pasal 4 butir g UUPK yang berupa hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Agen "Y" tidak memperlakukan jama'ah umroh secara benar sesuai prosedur yang ditentukan oleh kantor pusat PT. ARP sebagai biro jasa travel umroh dan tidak adanya kejujuran dalam melayani jama'ah umroh dan menggunakan uang angsuran jama'ah umroh untuk kepentingan pribadi agen "Y".<sup>7</sup>

Kasus kedua tentang para jama'ah umroh yang memakai biro travel PT. Saya Cinta Islam Berjaya (SCIB). Awal mulanya, PT. SCIB memberikan promosi kepada para calon jama'ah umroh dengan memberikan harga yang murah untuk sekali

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara penulis dengan Umiyati selaku agen cabang Banjarnegara, 10 Juli 2016.

keberangkatan, yaitu Rp. 16.000.000,-/orang. Banyak dari calon jama'ah umroh yang tergiur dengan harga yang diberikan oleh PT. SCIB karena selain terjangkau juga lebih menghemat keuangan dibanding dengan biro jasa travel umroh lain yang bisa mencapai diatas 20 juta rupiah. Calon jama'ah umroh dijanjikan oleh pihak PT. SCIB untuk diberangkatan umroh pada bulan Januari 2016, tetapi hingga bulan Mei 2016 para calon jama'ah umroh tidak diberi kepastian keberangkatan padahal banyak dari jama'ah yang sudah mempersiapkan keberangkatan ibadah umroh ke tanah suci. Menurut "S" yang merupakan salah satu jama'ah umroh, para calon jama'ah umroh ditarik ulur terkait pemberangkatan ibadah umroh ke tanah suci. Ketika bertanya terkait keberangkatan ibadah umroh, pihak PT. SCIB selalu menghindar dan beralasan bahwa jama'ah umroh akan segera diberangkatkan. Hal ini dilakukan berulang-ulang hingga akhirnya para jama'ah umroh sudah tidak bisa sabar dan mulai curiga dengan pihak PT. SCIB. Sekitar perwakilan 20 orang jama'ah umroh memutuskan untuk mendatangi kantor PT. SCIB untuk meminta kejelasan. Disitulah terbongkar sebuah fakta bahwa PT. SCIB ternyata belum mendaftarkan calon jama'ah umroh, padahal calon jam'ah umroh sudah membayar lunas seluruh biaya ibadah umroh kepada PT. SCIB. Setelah di interograsi oleh para calon jama'ah umroh, pihak PT. SCIB mengaku ternyata uang calon jama'ah umroh digunakan untuk mengganti biaya umroh kepada jama'ah lain yang sudah dijanjikan untuk berangkat umroh terlebih dahulu. Pengakuan ini membuat para calon jama'ah umroh naik pitam dikarenakan tidak adanya konfirmasi dari pihak PT. SCI

sebelumnya. Padahal jama'ah umroh sebagai konsumen memiliki hak untuk mengetahui informasi yang jelas terkait jasa dari pelaku usaha.<sup>8</sup>

Para calon jama'ah meminta hak-hak mereka kepada pihak PT. SCIB untuk memberangkatkan para calon jama'ah sesuai dengan yang sudah disepakati. Jama'ah umroh menunggu kepastian tersebut hingga seminggu. Seminggu kemudian, jama'ah umroh yang 'memaksa' PT. SCIB akhirnya diberikan jadwal dan akan diberangkatkan ibadah umroh pada bulan Ramadhan. Itupun tidak seluruhnya jama'ah yang terlambat diberangkatkan. Hal ini memicu banyak pertanyaan dari jama'ah umroh, diketahui ternyata ARM, selaku Direktur dari PT. SCIB mendapatkan bantuan dari seorang pengusaha wanita berinisial "P" dengan jaminan tanah milik Direktur PT. SCIB dan para agen juga ganti rugi kepada jama'ah umroh dengan menjual beberapa kendaraan serta tanah yang dimiliki oleh para agen, tetapi dari hal tersebut tidak mampu menutupi kekurangan uang untuk memberangkatkan calon jama'ah umroh yang berjumlah hingga 150 orang.

Selama melakukan ibadah umroh di tanah suci Mekkah jama'ah umroh sedikit demi sedikit mendapatkan hak-hak mereka kembali, tetapi pada saat kepulangan ke Indonesia jama'ah umroh dikejutkan dengan pernyataan pihak bandara Saudi Arabia untuk menahan 5 orang jama'ah umroh yang memakai travel PT. SCIB. Hal ini dikarenakan PT. SCIB yang ternyata bermasalah. Jama'ah umroh yang tertahan di bandara Jeddah akhirnya dapat pulang ke Indonesia tetapi dengan biaya mereka sendiri.

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara penulis dengan "S" selaku jama'ah umroh PT. SCIB, 14 Agustus 2016.

Sangat disayangkan, pihak PT. SCIB tidak memberikan ganti rugi atas nasib yang menimpa 5 orang jama'ah umroh tersebut. Hingga saat ini masih sekitar 50 orang jama'ah yang belum diberangkatkan ibadah umroh dan tidak ada kejelasan dari pihak PT. SCIB serta diketahui pula Direktur PT. SCIB selaku pihak yang bertanggungjawab atas permasalahan tersebut tidak diketahui keberadaannya. Setelah diselidiki ternyata PT. SCIB tidak memiliki izin dalam menjalankan biro jasa travel tersebut.<sup>9</sup>

Meningkatnya kasus yang merugikan terhadap jamaah umroh menjadi perhatian khusus oleh Kemenag. Banyaknya kasus yang berujung merugikan pengguna jasa biro perjalanan haji dan umroh menjadi sorotan pemerintah untuk selektif dalam memberikan izin dan bahkan memberikan sanksi kepada perusahaan-perusahaan biro perjalanan haji dan umroh. Sanksi yang diberikan kepada travel umroh yang dianggap bermasalah adalah tergantung dari tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pihak travel. Berdasarkan rilis yang disampaikan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU), sanksi-sanksi yang dikenakan kepada travel-travel jasa umroh berupa sanksi peringatan tertulis, sanksi pencabutan izin, sanksi tidak dapat diproses izin perpanjangan dikarenakan kasus penelantaran dan izin sudah habis, dan bahkan dinyatakan izin operasionalnya sudah tidak berlaku lagi berdasarkan hasil akreditasi.<sup>10</sup>

Peningkatan pengawasan terhadap keberadaan biro perjalanan umroh penting dilakukan guna membuat pengguna jasa umroh merasa nyaman dan aman. Selain itu,

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara penulis dengan Karsono selaku agen PT. SCIB, 14 Agustus 2015.

<sup>10</sup> *Kemenag Sanksi 14 Travel Umroh Sepanjang 2015*, dalam M. Syamsudin, Dr., S.H., M.Hum, [www.haji.kemenag.go.id](http://www.haji.kemenag.go.id), diakses pada 2 Maret 2016, jam 10:18 WIB.



perlindungan hukum bagi pihak pengguna jasa yang terkait dengan pelaksanaan umroh terutama pengguna jasa biro travel umroh sangat penting mengingat ibadah umroh adalah perjalanan rohani yang dibutuhkan kekhusyukan, rasa nyaman dan aman dalam melakukan kegiatan ibadah umroh tersebut.

Merugikan pengguna jasa atau konsumen bertentangan dengan yang tertulis dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya ditulis UUPK. Pada penjelasan UUPK, disebutkan bahwa keberadaan UUPK adalah dimaksudkan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. UUPK merupakan “payung” yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum dibidang perlindungan konsumen.<sup>11</sup>

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas, penulis ingin lebih menjelaskan dan menguraikan permasalahan di atas kedalam skripsi penulis dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Umroh (Studi atas Beberapa Kasus Umroh).”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan penulis di atas, pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>11</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, (Malang: UB Press, 2011), hlm. 29.

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen bagi jamaah umroh terhadap jasa yang diberikan pelaku usaha dalam pelaksanaan ibadah umroh? Apakah hak-hak konsumen sudah diberikan secara memadai?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas permasalahan yang merugikan konsumen dalam pelaksanaan ibadah umroh?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisa perlindungan hukum konsumen yaitu jamaah umroh atau pengguna jasa terhadap jasa yang diberikan oleh pelaku usaha dalam pelaksanaan ibadah umroh serta hak-hak konsumen yang diberikan kepada secara memadai.
2. Untuk menganalisa tanggung jawab pelaku usaha atas permasalahan yang merugikan konsumen dalam pelaksanaan ibadah umroh.

### **D. Kerangka Teori**

Pengertian perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah (1) tempat berlindung; (2) hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi). Menurut KBBI yang dimaksud dengan hukum adalah (1) peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah; (2) undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat; (3) patokan (kaidah, ketentuan) mengenai peristiwa (alam dan sebagainya) yang tertentu.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> <http://kbbi.co.id/arti-kata/hukum.html>., diakses tanggal 18 Maret 2016, jam 22:00 WIB.

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>13</sup>

Konsumen sebagai peng-indonesia-an dari istilah asing Inggris : *consumer*, dan Belanda : *cosument*, secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Ada juga yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”. Dari pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).<sup>14</sup> Pengertian konsumen ini di berbagai negara memiliki pengertian yang berbeda-beda atau setiap negara memiliki definisi sendiri mengenai konsumen. Sebagai contoh, di Spanyol, konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga sesuatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir.<sup>15</sup> Pengertian konsumen

---

<sup>13</sup> <http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>., diakses tanggal 13 Maret 2016, jam 11:40 WIB.

<sup>14</sup> Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen “Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran”*, (Banjarmasin: FH UNLAM Press, 2008) ,hlm. 7

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm. 8.

dalam arti umum adalah pemakai, pengguna, dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu. Pengertian konsumen menurut Pasal 1 (1) UUPK adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

Definisi mengenai konsumen sebagaimana di dalam UUPK di atas terdapat beberapa unsur di dalamnya, unsur-unsur tersebut yaitu :<sup>16</sup>

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*).

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak semata-mata dari transaksi jual beli.

c. Barang dan/atau Jasa

---

<sup>16</sup> Celina Tri Siwi kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 27-30.

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang dan/atau jasa.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia dipasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK).

e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain.

Transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakan dalam defenisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan.

f. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara.

Banyaknya pengertian akan konsumen ini dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) batasan, yaitu :<sup>17</sup>

1. Konsumen komersial (*commercial cosummer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

---

<sup>17</sup> Az .Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hlm. 13.

2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “Perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian terpenuhinya hak-hak konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa

itu. Cakupan perlindungan konsumen alam dua aspeknya itu, apat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apaka telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan pergantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakunya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Pelaku usaha menurut UUPK Pasal 1 ayat (3) ditentukan bahwa, pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Barang dan/atau jasa dalam penggunaannya dijamin akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaanya, maka konsumen diberikan hak untuk

memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi ganti rugi.<sup>18</sup>

Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal. Pertama, dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah. Sebagai makhluk ciptaan Allah, manusia mempunyai sejumlah hak sebagai manusia dan untuk mempertahankan kemanusiannya, misalnya hak untuk hidup, kebebasan, dan sebagainya. Hak inilah yang disebut dengan hak asasi.

Kedua, hak yang lahir dari hukum, yaitu hak-hak yang diberikan oleh hukum negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga negara/warga masyarakat. Hak inilah yang disebut dengan hak hukum, hak dalam artian yuridis (juga disebut sebagai hak dalam artian sempit). Misalnya, hak untuk memberikan suara pada pemilihan umum, hak untuk mendirikan bangunan, dan sebagainya.

Ketiga, hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dan orang lain melalui sebuah kontrak/perjanjian. Misalnya, seseorang meminjamkan mobilnya kepada orang lain, maka orang lain itu mempunyai hak pakai atas mobil tersebut. Meskipun hak ini berasal dari hubungan kontraktual, tetap mendapat perlindungan dari

---

<sup>18</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2003), hlm. 30.



hukum jika kontrak yang dibuat untuk melahirkan hak itu sesuai menurut hukum. Karena itu, hak ini juga masuk dalam kelompok hak hukum.<sup>19</sup>

Di Indonesia, signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-Undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad 19 (sembilan belas).<sup>20</sup> Indonesia melalui UUPK menetapkan 9 (Sembilan) hak konsumen, sebagai penjabaran dari Pasal-pasal yang bercirikan negara kesejahteraan, yaitu Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan “generasi keempat hak asasi manusia”, yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan umat manusia di masa-masa yang akan datang.

Melalui UUPK menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut:<sup>21</sup>

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya.

---

<sup>19</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Op. cit, hlm. 29-30.

<sup>20</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen “Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran”*, (Banjarmasin: FH UNLAM Press, 2008), hlm. 23.

<sup>21</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Perundang-undangan lainnya.

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Tentunya perlindungan konsumen ini ditujukan untuk melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen dari para pelaku usaha yang tidak melakukan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha itu sendiri.

Jadi sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.<sup>22</sup> Jika kembali pada alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu kebutuhan akan barang dan/atau jasa tertentu, tentunya pengguna jasa akan berharap bahwa konsumen dapat “menikmati” penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian yang layak dari barang dan/atau jasa. Untuk dapat “menikmati” penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian yang layak dari barang dan/atau jasa tersebut.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Celina Tri Siwi kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 13.

<sup>23</sup> Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2003), hlm. 25-27.

Pertanggungjawaban produsen sebagai pelaku usaha dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Pertanggungjawaban Publik

Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu kepada produsen-pelaku usaha dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha. Kewajiban produsen-pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya UUPK berarti pelaku usaha ikut bertanggung jawab untuk menciptakan iklim berusaha yang sehat demi menunjang pembangunan nasional. Jelas ini adalah tanggung jawab publik yang diemban oleh produsen sebagai pelaku usaha.

Atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh produsen sebagai pelaku usaha maka kepadanya dikenakan sanksi-sanksi hukum, baik sanksi administratif maupun sanksi pidana. Beberapa perbuatan bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan. Pemberian sanksi ini penting mengingat bahwa menciptakan iklim berusaha yang sehat membutuhkan keseriusan dan ketegasan. Untuk ini sanksi merupakan salah satu alat untuk mengembalikan keadaan pada keadaan semula manakala telah terjadi pelanggaran

(rehabilitasi) sekaligus sebagai alat preventif bagi produsen atau pelaku usaha lainnya sehingga tidak terulang lagi perbuatan yang sama.<sup>24</sup>

## 2. Pertanggungjawaban Privat

Dalam UUPK diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan Judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19-28. Tanggung jawab produsen tersebut berdasarkan tanggung jawab sehubungan dengan adanya hubungan hukum antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumennya dan tanggung jawab berdasarkan hubungan hukum yang lahir kemudian, sebagai konsekuensi dari memakai atau mengonsumsi produk. Dengan kata lain, tanggung jawab yang dimaksud disini adalah tanggung jawab keperdataan, baik yang bersifat kontraktual maupun di luar hubungan kontraktual.<sup>25</sup>

Aturan tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah diatur dalam Bab XII Pasal 43-46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Sesuai dengan Pasal 43 ayat (1) bahwa perjalanan ibadah umroh dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umroh. Pasal 43 ayat (2) bahwa penyelenggara perjalanan ibadah umroh dilakukan oleh pemerintah dan/atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh menteri.

---

<sup>24</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 80-81.

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm. 87.

Adapun syarat dapat ditetapkannya bagi biro perjalanan wisata untuk penyelenggara ibadah sesuai dengan Pasal 44 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah sebagai berikut:

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

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

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

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

Peraturan tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah juga diatur secara khusus di Peraturan Menteri Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Tujuan dari Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

(PPIU) sesuai Pasal 3 Peraturan Menteri Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji adalah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah, sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat Islam.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan sesuatu yang akan diteliti/dikaji yang dapat berupa perilaku orang atau dokumen yang memberikan informasi atau data penelitian yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Objek yang menjadi penelitian adalah perlindungan hukum, hak-hak dan bentuk pertanggung jawaban yang diberikan oleh pembuat jasa kepada pengguna jasa dalam penggunaan jasa pada biro travel umroh di PT. Arminareka Perdana dan PT. Saya Cinta Islam.

### **2. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah jamaah umroh sebagai konsumen, pelaku usaha yaitu PT. Arminareka Perdana dan PT. Saya Cinta Islam B serta pemerintah yaitu Kemenag.

### **3. Sumber Data**

Sumber data penelitian terdiri dari:

- a. Data primer, yakni data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek penelitian yang dapat berupa hasil wawancara dan atau angket (*field research*).
- b. Data sekunder, yakni data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui kepustakaan (*library research*) dan dokumen.

Data sekunder terdiri dari:

- 1) Bahan Hukum Primer, bahan hukum ini meliputi:
  - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - b) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
  - c) Peraturan Menteri Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
  - d) Dan peraturan terkait lainnya.
- 2) Bahan Hukum Sekunder, bahan hukum ini meliputi studi kepustakaan dengan menelaah buku-buku, jurnal, literatur, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pokok permasalahan, serta hasil wawancara dan situs-situs internet.
- 3) Bahan Hukum Tersier, meliputi kamus hukum, ensiklopedia, dan surat kabar, yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.
- 4) Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Data penelitian akan dikumpulkan dengan cara:

- a. Studi kepustakaan, yakni dengan mengkaji jurnal, hasil penelitian hukum, dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Studi kepustakaan dalam penelitian ini menelusuri dan mengkaji menelusuri dan mengkaji.
  - b. Studi dokumen, yakni dengan mengkaji berbagai dokumen resmi institusional yang berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, risalah sidang dan lain-lain yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.
  - c. Wawancara, yakni sebuah percakapan antara dua orang atau lebih yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subyek atau sekelompok subyek penelitian untuk dijawab. Wawancara dapat berupa wawancara bebas maupun terpimpin. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak PT. Arminreka Perdana dan PT. Saya Cinta Islam serta para pengguna jasa biro travel umroh sebagai konsumen.
- 5) Pendekatan yang digunakan
- Pendekatan yang peneliti pilih dalam melakukan penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi.
- 6) Pengolahan dan Analisis Data Penelitian
- Pengolahan data penelitian adalah kegiatan mengorganisasikan bahan hukum sedemikian rupa sehingga dapat dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data penelitian adalah kegiatan menguraikan, membahas, menafsirkan temuan-temuan



penelitian dengan perspektif atau sudut pandang tertentu baik yang disajikan dalam bentuk narasi untuk data kualitatif. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yaitu bahan-bahan hukum yang diperoleh disajikan secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif, yaitu bahan-bahan hukum yang membahas, menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan sudut pandang tertentu. Metode ini dilakukan dengan cara menjabarkan penerapan objek yang diteliti dan menformulasikannya dengan subyek yang diteliti. Kemudian data yang diteliti dicocokkan dengan peraturan yang ada dan dianalisis kebenarannya sehingga dapat digunakan untuk memberikan jawaban atas permasalahan penelitian, guna mendapatkan gambaran umum untuk mendukung materi skripsi dan menggambarkan dan menjelaskan lebih dalam perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa umroh sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan jalan keluar mengenai permasalahan atas beberapa kasus umroh.

#### **F. Pertanggungjawaban Sistematika**

Untuk memberi kemudahan dalam memahami skripsi ini, maka penulis menguraikan susunan penulisan secara sistematis, yaitu sebagai berikut:

BAB I adalah bagian pendahuluan yang akan menjelaskan secara garis besar Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kerangka Teori, Metode Penelitian, serta Pertanggungjawaban Sistematika, dimana sub bab – sub bab tersebut merupakan awal pengenalan permasalahan, yang memberikan pengertian-pengertian awal tentang pokok bahasan, yang nantinya akan dibahas lebih lanjut dalam penulisan tugas akhir ini.

BAB II akan diuraikan mengenai tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, pengertian hukum perlindungan konsumen, asas-asas hukum perlindungan konsumen, tujuan hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha, hak konsumen dalam perspektif Islam, dan pertanggungjawaban produsen sebagai pelaku usaha. Beri penjelasan mengenai perlindungan konsumen, pengertian konsumen dan pengertian pelaku usaha. Menjelaskan mengenai pengertian dari hukum konsumen secara teoritis dari pendapat para ahli, asas-asas yang ada di dalam hukum perlindungan konsumen serta tujuan dari hukum perlindungan konsumen. Menjelaskan mengenai hak dan kewajiban dari konsumen serta hak dan kewajiban dari konsumen serta hak konsumen dalam perpektif Islam. Menjelaskan mengenai pertanggungjawaban yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

BAB III akan membahas dan menjawab tentang pokok-pokok permasalahan berdasarkan data yang diperoleh terkait dengan perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna jasa umroh atas beberapa kasus umroh. Pembahasan dalam bab ini merupakan inti penelitian, rumusan masalah sebagai fokus kajian akan di telaah secara mendalam dan tuntas. Menganalisis kebenaran mengenai perlindungan hukum konsumen bagi jamaah umroh terhadap jasa yang diberikan pelaku usaha dalam pelaksanaan ibadah umroh, apakah hak-hak konsumen sudah diberikan secara memadai atau belum tanggung jawab pelaku usaha atas permasalahan yang merugikan konsumen dalam pelaksanaan ibadah umroh tersebut sesuai data sekunder dan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan.

BAB IV adalah bagian penutup tentang kesimpulan dan saran, akan diuraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang berisi jawaban atas permasalahan yang menjadi obyek penelitian setelah dilakukannya analisis oleh penulis, serta memberikan saran dan kritik atas beberapa kekurangan yang ditemukan dan perlu diperbaiki.

