

**ANALISIS PERATURAN MENTERI AGAMA NOMOR 8 TAHUN 2018  
TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH  
TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM JAMAAH UMRAH**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Habiburrahman**

13220099



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2019**

**ANALISIS PERATURAN MENTERI AGAMA NOMOR 8 TAHUN 2018  
TENTANG PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH UMRAH  
TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM JAMAAH UMRAH**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Habiburrahman**

13220099



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan penulis bahwa skripsi yang berjudul :

**Analisis Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Perlindungan Hukum Jamaah Umrah**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindahkan data milik orang lain. Jika ditemukan dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini ada kesamaan baik isi, logika maupun datannya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Malang, 17 Januari 2019

Penulis



Habiburrahman  
NIM 13220099

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara Habiburrahman NIM 13220099, mahasiswa Fakultas Syariah Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, setelah membaca, mengamati kembali data yang ada didalamnya, dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul :

**Analisis Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Perlindungan Hukum Jamaah Umrah**

Telah dianggap memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk disetujui dan diajukan pada majelis


Malang, 17 Januari 2019

Mengetahui

Ketua Jurusan Hukum Bisns Syariah

Pembimbing



  
Musleh Herry, SH., M.Hum  
NIP 1968071019999031002



**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS  
SYARIAH**

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor : 157/SK/BAN-PT/Ak-  
XVI/S/VII/2013

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

**BUKTI KONSULTASI**

Nama : Habiburrahman

Nim : 13220099

Jurusan : Hukum Bisnis Syariah

Pembimbing : Musleh Herry, SH., M.Hum

Judul Skripsi : Analisis Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Perlindungan Hukum Jamaah Umrah.

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Kamis, 23 November 2017	Proposal Skripsi	
2	Kamis, 30 November 2017	Revisi Proposal dan ACC	
3	Senin, 18 Desember 2017	BAB I, II	
4	Kamis, 1 Maret 2018	Revisi BAB I, II	
5	Rabu, 18 April 2018	BAB III	
6	Rabu, 23 Agustus 2018	Revisi BAB III	
7	Senin, 29 Oktober 2018	BAB IV	
8	Jumat, 9 November 2018	Revisi BAB IV	
9	Senin, 12 November 2018	ACC BAB I, II, III, IV	
10	Kamis, 29 November 2018	Abtrak	

Malang, 17 Januari 2019



**Dr. H. M. Herry, S.H., M.H.**  
Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah

**Dr. H. M. Herry, S.H., M.H.**  
NIP. 197408192000031002

## PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Habiburrahman, NIM 13220099, mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**Analisis Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Perlindungan Hukum Jamaah Umrah**

Menyatakan lulus dengan nilai: B

Dewan Penguji:


1. Dr. Khoirul Hidayah, SH., MH.  
NIP 197805242009122003

  
Ketua

2. Musleh Herry S.H. M.Hum  
NIP 1968071019999031002

  
Sekretaris

3. Dr. Dr. Suwandi, MH.  
NIP 196104152000031001

  
Penguji Utama

Malang, 17 Januari 2019  
Dekan Fakultas Syariah  
  
D. Saadillah, S.H, M.Hum  
NIP. 196512052000031001

## MOTTO

*“Tidak ada keberanian tanpa rasa takut. Takutlah  
agar engkau menemukan keberanian. Kemudian,  
berserah dirilah kepada-Nya”*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

### *Bismillahirrohmanirrohim*

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dalam sujud serta syukurku kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan untuk terus semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan atas segala karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan dengan baik.

Saya persembahkan tulisan kecil dan sederhana ini kepada orang tercinta dan tersayang, kepada Ayahanda Haji Azhari Sanusi dan Ibunda Haji Nurhasanah, terimakasih atas limpahan kasih sayangmu yang tak pernah henti Engkau berikan kepadaku serta doa yang selalu mengiringi langkah kecilku dalam menyelesaikan pendidikan.

Guru-guru dan Ustadz-ustadzku yang telah membekali ilmu serta mendidiku dengan penuh kesabaran dan memberikan berkah doa kepadaku.

Adik-adikku Setiawati, Muhammad Ihsan Hudairi, Afrizal Maulana Fikri, terimakasih atas semua doa, perhatian dan dukungan yang kalian berikan. Terimakasih juga telah memberikan senyum semangat untukku, kalian adalah saudara terbaikku yang sangat ku cintai.

Teman-teman seperjuangan HBS 2013, Teman-teman Forum Studi dan Komunikasi Lombok UIN MALANG, terimakasih atas semua doa, nasihat, motivasi dan bantuan yang kalian berikan. Senyum, canda tawa kalian selama kuliah akan selalu ku kenang dan tak akan pernah ku lupa.

Semoga Allah membalas atas semua kebaikan kalian dikemudian hari dan semoga Allah selalu memberikan kemudahan kepada kita semua dal segala hal.

Aamiin...

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* *robbil alamiin*, Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala curahan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan gelar strata satu (S1) Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah yang berjudul **“Analisis Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Perlindungan Hukum Jamaah Umrah”** dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, suri tauladan seluruh umat manusia sepanjang masa. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak dengan segala daya dan upaya serta bantuan dan bimbingan maupun pengarahan serta dukungan dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdul Haris, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Saifullah, SH. M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.HI. selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Musleh Harry, SH., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing dalam penelitian ini di Jurusan Hukum Bisnis Syariah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. H. Khairul Anam, Lc..M.H. selaku dosen wali perkuliahan di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Segenap Dosen Penguji Ujian Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah membimbing, mendidik dan memberikan ilmu yang berkah dan bermanfaat untuk bekal penulis di masa depan.
7. Segenap bapak/ibu dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah membimbing, mendidik, memberikan ilmu yang berkah dan bermanfaat untuk bekal penulis di masa depan.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Azhari Sanusi dan Ibu Haeranah, yang tiada henti memberikan kasih sayang. Membimbing, mendidik, mendukung dan memberikan nasihat serta motivasi untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya.
9. Saudara kandung saya Setiawati, Muhammad Ihsan Hudairi dan Afrizal Maulana Fikri yang senantiasa memberikan semangat dan selalu mendoakan, menghadirkan tawa serta mendukung penulis hingga sejauh ini.
10. Keluarga besar Pondok Pesantren Manba'ul Ulum Dasan Ketujur, Lombok Barat yang selama ini selalu menjadi motivator utama saya dan sangat berarti dalam menjalani proses Tugas Akhir Kuliah ini.

11. Dan Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan “Pejuang SH Hukum Bisnis Syariah Angkatan 2013” yang selalu memberikan dukungan dan support kepada saya. Semoga kita semua menjadi orang yang bisa bermanfaat buat umat, dan semoga kita semua menjadi orang yang sukses di level kita masing-masing. Semoga apa yang saya peroleh selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi saya pribadi.

Disini sebagai manusia biasa yang tak luput dari salah dan dosa, menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharap kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 17 Januari 2019

Penulis,

Habiburrahman  
NIM 13220099

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam karya ilmiah ini, terdapat beberapa istilah atau kalimat yang berasal dari bahasa arab, namun ditulis dalam bahasa latin. Adapun penulisannya berdasarkan kaidah berikut:<sup>1</sup>

### A. Kosonan

ا	= tidak dilambangkan	ض	= dl
ب	= b	ط	= th
ت	= t	ظ	= dh
ث	= ts	ع	= ` (koma menghadap keatas)
ج	= j	غ	= gh
ح	= <u>h</u>	ف	= f
خ	= kh	ق	= q
د	= d	ك	= k
ذ	= dz	ل	= l
ر	= r	م	= m
ز	= z	ن	= n
س	= s	و	= w

<sup>1</sup> Berdasarkan Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah, Tim Dosen Fakultas Syariah UIN Maliki Malang, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Malang: Fakultas Syariah UIN Maliki, 2015), h. 73-76

ش	= sy	هـ	= h
ص	= sh	ي	= y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma (´) untuk mengganti lamang “ع”.

### B. Vocal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”. Sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vocal (a) panjang =, misalnya قال menjadi qla

Vocal (i) panjang =, misalnya قيل menjadi q la

Vocal (u) panjang =, misalnya دون menjadi dna

Khusus untuk bacaan ya` nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i” melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya` nisbat diakhirnya. Begitu juga dengan suara diftong, wawu dan ya` setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = لو misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = بي misalnya خير menjadi khayrun

### C. Ta`Marbthah (ة)

*Ta' Marbûthah* (ة) ditransliterasikan dengan “t” jika di tengah kalimat, tetapi *ta' Marbûthah* tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risalat\_li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan mudlaf dan mudlaf ilayh, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “t” yang disamungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya فى رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

#### D. Kata Sandang dan Lafdh al-Jallah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jal lah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Contoh:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan...
2. *Billâh 'azza wa jalla*.

#### E. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan/

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi.

Perhatikan contoh berikut:

“...Abdurrahman Wahid, mantan presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi

Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat diberbagai kantor pemerintahan, namun...”



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
BUKTI KONSULTASI.....	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xii
DAFTAR ISI .....	xvi
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
مستخلص البحث .....	xx
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian .....	6
F. Penelitian Terdahulu.....	11
G. Sistematika Pembahasan.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	20
A. Pengertian Perlindungan Hukum.....	20
B. Jemaah Umrah dan Biro Perjalanan ( <i>Travel Agency</i> ) .....	24
C. Tanggung Jawab Hukum .....	36
D. Ketentuan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah .....	43

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN .....	49
A. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Pelaksanaan Ibadah Umrah.....	49
1. Hak dan Kewajiban Jemaah Umrah .....	50
2. Hak dan Kewajiban Biro Perjalanan Ibadah Umrah .....	53
B. Analsis Perlindungan Hukum Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Terhadap Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Pada Biro Perjalanan ( <i>Travel Agency</i> ) .....	58
1. Perlindungan Jemaah Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 .....	61
2. Sanksi-sanksi .....	73
BAB IV PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN .....	91



## ABSTRAK

Habiburrahman, 13220099, 2018, *Analisis Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Terhadap Perlindungan Hukum Jamaah Umrah*. Skripsi. Jurusan Hukum Bisnis Syariah. Fakultas Syariah. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.  
Pembimbing: Musleh Harry. SH., M.Hum.

---

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Jamaah Umrah, Biro Perjalanan, Peraturan Menteri Agama

Umrah merupakan bagian ibadah bagi umat muslim sebagaimana ibadah haji, yaitu ibadah yang hanya bisa dilakukan di Arab Saudi. Berbeda pada pada ibadah haji, umrah bisa dilaksanakan kapan saja, tidak terikat waktu seperti halnya ibadah haji. Dalam ibadah umrah, kementerian agama menyerahkan sepenuhnya izin penyelenggara terhadap biro perjalanan (*travel agency*), dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. dimana dalam peraturan tersebut menguraikan hak-hak dan kewajiban dari jemaah umrah serta sebaliknya, hak-hak dan kewajiban pihak penyelenggara. Namun seringkali biro perjalanan lalai terhadap kewajiban yang ada dalam peraturan tersebut, sehingga mengakibatkan jemaah umrah terlantar hingga gagal berangkat umrah.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apa hak dan kewajiban para pihak yang termuat dalam Peraturan Menteri Agama No 8 Tahun 2018?, 2) Bagaimanan analisa perlindungan hukum berdasarkan Peraturan Menteri Agama No 8 Tahun 2018 terhadap perlindungan hukum jemaah umrah yang diberikan biro perjalanan (*travelagency*) ?.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian yuridis normatif (*Library Reseach*). Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute aproach*), yakni dengan melakukan pengkajian terhadap Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggan Perjalanan Ibadah Umrah dan peraturan perundang-undangan yang terkait. Sedangkan dalam memperoleh data penulis mencari dokumen-dokumen dari media cetak dan elektronik. Kemudian data-data yang diperoleh dianalisis dengan metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 telah memberikan perlindungan hukum baik secara preventif ataupun refresif. Namun karena banyaknya biro perjalanan yang tidak beriktikad baik membuat jemaah seringkali menjadi korban dari kecurangan biro perjalanan sehingga mengakibatkan banyak jemaah terlantar dan gagal berangkat ke Tanah Suci. Dalam sebuah acara televisi swasta mereka mengemukakan data, selama kurun waktu 2017-2018 total kerugian dari jemaah umrah sekitar Rp. 2,7 Triliun dengan ribuan jemaah yang gagal berangkat. Perlindungan hukum secara perdata maupun pidana menjadi sebuah keharusan dalam melindungi hak-hak jemaah umrah dan demi menertibkan biro perjalanan yang bermasalah.

## ABSTRACT

Habiburrahman, 13220099, 2018, *Juridical Analysis of Legal Protection for Umrah Congregations at Travel Agencies Based on Minister of Religion Regulation Number 8 of 2018 concerning the Implementation of Umrah Worship Travels*. Undergraduate Thesis. Shariaa Business Law, Faculty of Shariaa, Islamic State University Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: Musleh Herry, SH., M.Hum.

---

**Keywords:** Legal Protection, Umrah Congregation, Travel Office , Minister of Religion Regulation

Umrah is a part of worship for Muslims as well as the Hajj, which is a worship that can only be done in Saudi Arabia. Unlike the Hajj, umrah can be carried out at any time, not as time-bound as the Hajj. In the worship of umrah , the ministry of religion fully surrenders the organizer's permission to travel agencies, by expend the Minister of Religion Regulation Number 8 at 2018 concerning the Implementation of Umrah Worship Travels. While, the regulation describes the rights and obligations of the Umrah congregation and vice of it, the rights and obligations of the organizer. But , frequently the travel agency is negligent of the obligations contained in the regulation, until displaced the umroh's pilgrims fail to Umrah.

The problem formulations in this study are: 1) What are the rights and the obligations of the participants in the implementation of Umrah worship carried out by the travel agency? 2) How does the analysis of legal protection based on Minister of Religion Regulation Number 8 of 2018 on the legal protection of umrah pilgrims given by travel agencies?

This research is normative juridical research (Library Research). The approach that used by the author in this study is regulations approach (statute approach), namely by conducting an assessment of Minister of Religion Regulation Number 8 of 2018 concerning the Implementation of Umrah Worship Travel and related laws and regulations. Whereas in obtaining the data, the researcher looks for documents from printing and electronic media. Then the data obtained were analyzed by descriptive analysis method.

The results of this study indicate that Minister of Religion Regulation Number 8 of 2018 has provided legal protection both preventively and refresively. However, due many of travel agents who were not good at making the pilgrims often become victims of fraudulent travel agencies, many pilgrims were displaced and failed to go to the Holy Land. In a private television program they presented data, during the 2017-2018 period the total loss from the Umrah congregation was around Rp. 2.7 trillion with thousands of pilgrims who failed to gone. Civil and criminal legal protection becomes a necessity in protecting the rights of Umrah congregations and for disciplining for a troubled travel agency.

## مستخلص البحث

حبيب رحمن, 2018, 13220099, تحليل قانوني للحماية القانونية لجماعة المعتمرين في وكالات السفر على قرار وزارة الشؤون الدينية رقم 8 سنة 2018 في تنفيذ رحلات العمرة. بحث جامعي. كلية الشريعة, قسم الحكم التجارية الشرعية. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج. تحت الإشراف: مصلح حرّالماجستير.

الكلمات الرئيسية : الحماية القانونية , جماعة العمرة , وكالة سفر , قرار وزارة الشؤون الدينية.

العمرة نوع من العبادة للمسلمين وكذلك الحج, هذه هي العبادة التي لا يمكن القيام بها إلا في المملكة العربية السعودية. على عكس الحج ، يمكن تنفيذ العمرة في أي وقت ، وليس كفترة محددة للحج. يفوض وزير الشؤون الدينية إذن المنظم كلياً إلى وكالة السفر لأداء العمرة , من نشر القرار وزير الشؤون الدينية رقم 8 لسنة 2018 بشأن تنفيذ رحلات العبادة. حيث في التنظيم يحلّل الحقوق والالتزامات جماعة العمرة والعكس بالعكس , من الحقوق والالتزامات المنظم. لكن كثيراً ما مهمل من وكالات السفر مع الالتزامات كائن في ذلك تنظيم. ليسبب جماعات العمرة حتى مهملة و الفشل في مضي العمرة.

و من تركيز هذا البحث : (1). ما هي الحقوق والالتزامات من المتقاضين في تنفيذ عبادة العمرة التي تقوم بها وكالة سفر ؟ (2). كيف تحليل الحماية القانونية على قرار وزير الشؤون الدينية رقم 8 سنة 2018 بشأن الحماية القانونية للحجاج والمعتمرين التي تقدمها وكالات سفر ؟

هذا البحث من بحث قانوني معياري (بحث مكتبي). استخدم الباحث مدخلا قانونيا في هذا البحث, يعنى يبحث الباحث في قرار وزير الشؤون الدينية رقم 8 سنة 2018 عن تنفيذ رحلات العبادة في العمرة و قرار القانون المتعلق. حيث أنّ في تحصيل البيانات يبحث الباحث الوثائق من وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية. ثم يحللها بطريقة التحليل الوصفية.

تدل نتائج هذا البحث القرار على أن وزير الشؤون الدينية رقم 8 لعام 2018 قد أعطى حماية الحكم بطريقة وقائية أو قمعية. لكن لكثرة وكالة السفر التي لا تؤدي الوظيفة جيدا تكون جماعة المعتمرين متضررين من خداع وكالة السفر فيهتملون ولم يغادروا لأداء العمرة. قدّمت البيانات في برنامج تلفزيوني خاص أن خلال الفترة من 2017 - 2018 بلغ الخسارة من جماعة العمرة حوالي 2.7 تريليون روبية إجماليا مع آلاف الحجاج الذين لم يغادروا. تصبح الحماية القانونية المدنية والجنائية ضرورة لحماية حقوق المعتمرين من أجل الحد من وكالات السفر الإشكالية.



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sebagai negara hukum, Indonesia berkewajiban melindungi hak-hak setiap warganya sebagaimana amanat Undang-undang Dasar 1945. Indonesia harus memberikan perlindungan dalam berbagai aspek termasuk perlindungan terhadap hukum, dengan tujuan memberikan rasa keadilan, keamanan dan kesejahteraan umum.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 Alinea ke-4

Dalam dunia bisnis ada yang namanya pelaku usaha dan konsumen, dimana keduanya memiliki hak dan kewajiban dalam arti untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap para pelaku bisnis. Hukum bisnis adalah keseluruhan peraturan, putusan pengadilan, dan hukum kebiasaan yang berkaitan dengan bisnis. Demikian halnya dengan bisnis penyelenggaraan perjalanan ibadah Umrah yang dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata.

Ibadah umrah dalam syari'at Islam termasuk bagian dari ibadah. Sebagaimana ibadah lainnya, umrah dalam pengamalannya melewati suatu proses yang dimulai dengan pengetahuan tentang umrah, pelaksanaan umrah, dan berakhir pada fungsi umrah, baik bagi diri sendiri maupun bagi masyarakat.

Biro perjalanan umrah atau agen travel merupakan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah bagi jemaah umrah. perlindungan hukum terhadap jemaah umrah merupakan suatu kewajiban yang mutlak harus diberikan oleh biro perjalanan terhadap pengguna jasanya. biro perjalanan harus memberikan pelayanan terhadap jemaah umrah, pelayanan tersebut antara lain berupa, layanan administrasi, bimbingan ibadah umrah, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan jemaah umrah.

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan

ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>3</sup>

Dalam tataran Ibadah Umrah pemerintah memberikan peluang atau izin operasional terhadap pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) untuk melakukan kegiatan bisnis dengan tujuan memberikan kemudahan terhadap calon Jamaah Ibadah Umrah. Pelaksanaan pemberangkatan jamaah Umrah yang diselenggarakan oleh biro penyelenggara ibadah Umrah menggunakan suatu perjanjian. Perjanjian secara langsung menciptakan hubungan hukum bagi para pihak tercermin pada hak dan kewajiban yang dibebankan kepada masing-masing pihak, dengan kata lain, dalam hubungan hukum terdapat kekuasaan wewenang dan kewajiban.

Namun kenyataannya pihak penyelenggara Ibadah Umrah banyak melakukan pelanggaran. Misalnya, penelantaran jamaah, calon jamaah ditunda keberangkatannya, para jamaah tidak jelas kepulangannya, terlantar di bandara dan di Tanah Suci, dan pelayanan yang tak semestinya, yang mengakibatkan kerugian terhadap calon Jamaah Umrah. Jamaah Umrah sebagai konsumen seringkali tidak memahami hak-haknya sehingga membuka peluang bagi biro perjalanan untuk memanfaatkan kondisi dan situasi. Kebanyakan dari calon jamaah hanya mendaftarkan diri ke Biro Perjalanan tanpa bertanya lebih lanjut mengenai fasilitas dan pelayanan yang berhak mereka peroleh.

---

<sup>3</sup> Setiono, *rule of Law (Supremasi Hukum)*. (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), h. 3

Perlindungan hukum bagi Jamaah Umrah terhadap Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini didasarkan pada Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang menegaskan bahwa Biro Perjalanan wajib memberikan pelayanan terbaik terhadap calon jamaah. Dan dalam ketentuannya disebutkan bahwa Pemerintah/Penyelenggara Perjalanan harus memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah umrah.

Dalam hal ini penulis tidak menemukan peraturan yang jelas dalam Peraturan Menteri Agama Nomer 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi jamaah umrah yang dirugikan oleh biro perjalanan, semisal ganti rugi, kompensasi dan lain-lain apabila hak-hak dari jamaah umrah tidak diberikan. Peraturan tersebut hanya memberikan sanksi administratif terhadap biro perjalanan yang melanggar ketentuan perundang-undangan berupa pencabutan izin.

Ada beberapa biro perjalanan tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya yang berujung pada kerugian bagi jamaah umrah. Sebagai contoh, akhir-akhir ini First Travel sebagai biro perjalanan ibadah umrah gagal memberangkatkan jemaahnya ke Tanah Suci dan hal ini masih dalam proses peradilan. Dan menurut berita yang dilansir oleh Jawapos.com tanggal 30 maret 2018 kementerian agama mengeluarkan SK pencabutan terdapat empat PPIU yang bermasalah. Oleh karena itu

Penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai analisis Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah terhadap perlindungan jamaah umrah..

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Perlindungan Hukum Jamaah Umrah”

### **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa hak dan kewajiban para pihak dalam pelaksanaan ibadah umrah berdasarkan peraturan menteri agama nomor 8 tahun 2018 ?
2. Bagaimanan analisa perlindungan hukum berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 terhadap perlindungan hukum jamaah umrah yang diberikan oleh biro perjalanan (*travel agency*) ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hak dan kewajiban berdasarkan peraturan menteri agama nomor 8 tahun 2018.
2. Untuk mendeskripsikan analisa perlindungan hukum berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan

Perjalanan Ibadah Umrah terhadap Jamaah Umrah yang diberikan oleh Biro Perjalanan (*travel agency*).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Secara garis besar terdapat dua manfaat terhadap penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini untuk memberikan gambaran terhadap perlindungan hukum bagi jamaah umroh akibat kerugian dan sejenisnya demi kenyamanan para jamaah yang akan melakukan ibadah umroh

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan saran aplikatif terhadap penulis dan pembaca dalam usaha perlindungan hukum bagi jamaah Umrah.

#### **E. Metode Penelitian**

- a) Jenis Penelitian

Dalam kesempatan kali ini, penulis akan menggunakan jenis penelitian normatif atau penelitian hukum kepustakaan karena dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.<sup>4</sup> Yaitu penelitian terhadap asas-asas hukum dengan cara mengadakan identifikasi terlebih dahulu terhadap kaidah-kaidah yang

---

<sup>4</sup> Soejono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: PT. Grafindo, 2003), h.13.

telah dirumuskan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

b) Pendekatan Penelitian

Karena jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).<sup>5</sup> Yaitu dengan melakukan pengkajian peraturan menteri agama nomor 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

c) Bahan Hukum

Dalam penelitian yuridis normatif, data yang dapat digunakan adalah data sekunder, yakni data yang diperoleh dari informasi yang sudah dalam bentuk dokumen. Istilah ini sering disebut sebagai bahan hukum. Bahan hukum dibedakan menjadi tiga jenis, yakni bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Bahan hukum dalam penelitian ini adalah:

- a. Bahan hukum primer: yaitu bahan hukum yang mengikat<sup>6</sup> yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian. Yakni, peraturan menteri agama nomor 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

---

<sup>5</sup> Marzuki Peter Mahmud, *penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h. 96.

<sup>6</sup> Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 176.

b. Bahan hukum sekunder: bahan hukum yang terdiri dari buku-buku teks, jurnal-jurnal hukum, dan kasus hukum yang berkaitan dengan penyelundupan hukum.<sup>7</sup>

c. Bahan hukum tersier: bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yang meliputi kamus hukum, dan ensiklopedia.<sup>8</sup>

d) Metode Pengumpulan Data

Bahan hukum dikumpulkan melalui prosedur inventarisasi dan identifikasi peraturan perundang-undangan, serta klasifikasi dan sistematisasi bahan hukum sesuai permasalahan penelitian. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, menelaah, mencatat membuat ulasan bahan-bahan pustaka serta mencari informasi/data dari media cetak dan elektronik yang ada kaitannya dengan perlindungan hukum bagi jemaah umrah.

e) Metode Pengolahan Data

Setelah semua data terkumpul, maka untuk menganalisanya penulis menggunakan teknis analisis deskriptif, artinya penulis berupaya menguraikan kembali semua data yang terkumpul mengenai perlindungan hukum bagi jemaah umrah pada biro perjalanan (*travel*

---

<sup>7</sup> Ibrahim, Jhonny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2011), h. 296.

<sup>8</sup> Ibrahim, *Teori*, h. 296.

*agency*) berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Dalam menganalisis data, penulis berusaha untuk memecahkan masalah dengan cara menganalisis data-data yang berhasil dikumpulkan, selanjutnya dikaji dan dianalisis dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah sehingga diperoleh data yang valid. Adapun pengolahan data dalam penelitian ini terdapat beberapa tahapan diantaranya yaitu:

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Editing berarti memeriksa atau mengoreksi kembali data yang sudah diperoleh oleh penulis. Dalam hal ini editing dilakukan karena kemungkinan terdapat data yang diperoleh dari literature yang ada belum memenuhi syarat atau tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Editing dilakukan oleh penulis guna untuk melengkapi data yang masih terdapat kesalahan baik dari data primer maupun data sekunder selama melakukan penelitian terhadap perlindungan hukum bagi jemaah umrah.

2. Kategorisasi (*Classifying*)

Proses selanjutnya adalah kategorisasi, kategorisasi yaitu upaya memilah-milah setiap satuan kedalam bagian-bagian yang memiliki

kesamaan.<sup>9</sup> Adapun hal ini dilakukan dengan tujuan untuk membedakan antara data primer dengan data sekunder. Setelah dilakukan kategorisasi maka penulis akan dengan mudah dapat menganalisis data tentang perlindungan hukum bagi jemaah umrah berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan buku-buku tentang perlindungan hukum perlindungan konsumen serta peraturan perundang-undangan yang terkait.

### 3. Analisis Data (Analyzing)

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang bisa diceritakan kepada orang lain.<sup>10</sup> Dalam tahap ini penulis melakukan analisis dengan menggunakan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Langkah ini dilakukan oleh penulis pada BAB III, yaitu dengan menganalisis hasil analisa data literature tentang perlindungan hukum bagi jemaah umrah dengan kajian teori di BAB II.

---

<sup>9</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), h. 288

<sup>10</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian*, h. 284

#### 4. Kesimpulan (Concluding)

Concluding merupakan hasil dari suatu proses penelitian setelah langkah-langkah diatas, maka langkah yang terakhir adalah menyimpulkan dari analisis data untuk menyempurnakan penelitian ini. Pada tahap inilah penulis mendapatkan kejelasan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Sehingga mendapatkan keluasan ilmu khususnya bagi penulis membuat kesimpulan dari keseluruhan data-data yang telah diperoleh dari kegiatan penelitian yang sudah dianalisis kemudian menuliskan kesimpulannya pada BAB IV.

#### F. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan suatu penelitian, penelitian terdahulu menjadi penting untuk dimunculkan sebagai bentuk pembuktian bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Adapun Penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Skripsi yang ditulis oleh Rizal Al Salam

Penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai landasan penulisan yang pertama yaitu skripsi dari Rizal Al Salam dari Universitas Pembangunan Nasional Veteran dengan judul **Tanggung Jawab Biro Travel Perjalanan Wisata Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel**, kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa harus benar-benar ditekankan didalam melakukan transaksi pada bisnis Travel. Dimana ada hak dan kewajiban para pihak yang harus diperhatikan, terutama konsumen sebagai pengguna jasa harus diberikan jaminan terhadap keamanan dan kenyamanan dalam melakukan perjalanan.

Penelitian ini juga menjelaskan tentang Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengakibatkan ada jaminan hukum bila terjadi sesuatu yang merugikan pihak konsumen serta bisa melakukan langkah hukum jika ada sengketa yang terdapat didalamnya. dalam penelitian ini juga menjelaskan tentang Perjanjian didalam Pengangkutan. Sebagaimana perjanjian menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1313 menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diriinya terhadap satu orang atau lebih.

Perbedaan penulis dengan penelitian ini terletak didalam pisau analisis yang digunakan, penelitian ini menggunakan analisis Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum perjanjian yang terdapat didalam KUHPer sedangkan penulis menggunakan pisau analisis Peraturan Menteri Agama tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh, sebagaimana kita mengetahui bahwa umroh adalah kewenangan menteri agama untuk membuat regulasi untuk menjamin keamanan dan kenyamanan terhadap pengguna jasa didalam melaksanakan ibadah.

## 2. Skripsi yang ditulis oleh Amurwani Esti Maharani

Penelitian yang kedua yaitu skripsi Amurwani Esti Maharani Universitas Airlangga dengan judul; **Perlindungan Konsumen Pada Pengguna Jasa Biro Perjalanan Umrah yang Mengaplikasikan Metode Pemasaran Berjenjang (Multilevel Marketing)**, kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Pentingnya Perlindungan Hukum terkait dengan penyedia jasa yang menggunakan metode pemasaran berjenjang atau MLM. Karena sistem MLM dapat menempatkan seseorang dalam dua kedudukan hukum sekaligus, yaitu sebagai konsumen akhir dan sebagai konsumen antara pelaku usaha yang dalam hal ini adalah agen.

perbedaannya dengan penulis yaitu hanya menggunakan analisis Undang-undang Perlindungan Konsumen sedangkan penulis menambahkan analisisnya dengan Peraturan Menteri Agama terkait dengan PPIU, lebih lanjut penulis nanti akan menjelaskan secara rinci terkait dengan PMA tersebut.

## 3. Jurnal yang ditulis oleh Shella Novirizdya

Penelitian ketiga yaitu jurnal dari Shella Novirizdya dengan judul **Perlindungan Hukum Calon Jamaah Haji Terkait Santunan dan Manfaat PT Tisaga Multazam Utama Dalam Pelaksanaan Haji di Arafah dan Mina**. kesimpulan dari penelitian ini adalah menjelaskan tentang perlindungan hukum bagi calon jamaah haji yang berada di Arab

Saudi terhadap kecelakaan *crane* yang menimbulkan korban baik luka maupun korban jiwa dan objeknya adalah pemberian santunan yang diberikan pemerintah Arab Saudi terhadap para korban dengan PT Tisaga Multazam memberikan bantuan hukum dengan membantu mengklaim terhadap pihak terkait.

Perbedaannya dengan penelitian ini yaitu spesifik kajian yang diteliti, penelitian ini membatasi dengan para calon jamaah haji yang mengalami korban kecelakaan di tanah suci sedangkan penulis akan menjelaskan perlindungan hukum secara lebih jauh terhadap jaminan hukumnya yaitu ketika masih di Tanah Air sampai Tanah Suci hingga kembali lagi ke Tanah Air dengan menggunakan Peraturan Menteri Agama tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

**Tabel I**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Rizal Al Salam	Tanggung Jawab Biro Travel Perjalanan Wisata Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel (Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)	Persamaan dengan penelitian ini yaitu bentuk perlindungan hukum atau tanggung jawab biro perjalanan terhadap pengguna jasa	perbedaannya terletak pada analisis hukum yang dipakai, penulis menggunakan analisis UUPK dan PMA No 8 tahun 2018 tentang PPIU sedangkan penelitian ini menggunakan analisis secara umum tentang tanggung jawab pihak penyedia jasa
2.	Amurwa ni Esti	Perlindungan Konsumen Pada	persamaannya dengan penelitian	perbedaan dengan penulis, penelitian

	Maharani	Pengguna Biro Perjalanan Yang Mengaplikasikan Metode Pemasaran Berjenjang (Multi Level Marketing)	ini adalah pada objek kajian yaitu perlindungan konsumen/penggun a jasa	ini lebih spesifik terhadap perlindungan konsumen terhadap biro perjalanan yang mengaplikasikan metode MLM. Sedangkan penulis lebih umum yakni perlindungan hukum terhadap segala sesuatu yang bisa menyebabkan kerugian bagi pengguna jasa.
3.	Shella Novirizd ya	Perlindungan Hukum Calon Jamaah Haji Terkait Santunan dan Manfaat PT	persamaannya adalah tentang kajian terhadap perlindungan konsumen dan objek penelitian	perbedaan dengan penulis, penelitian ini lebih kepada pemberian santunan terhadap kecelakaan yang

		<p>Tisaga Multazam Utama dalam Pelaksanaan Haji di Arafah dan Mina</p>	<p>yaitu tentang Bisnis travel</p>	<p>terjadi di Arab Saudi sedangkan penulis lebih universal terhadap perlindungan jamaah umroh mulai dari Tanah Air sampai tiba Diarab Saudi dengan menggunakan tinjauan UUPK dan PMA tentang PPIU</p>
--	--	--	--	---

## G. Sistematika Pembahasan

Sub bab ini menguraikan tentang logika pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian ini mulai bab pertama pendahuluan sampai bab penutup, kesimpulan dan saran.

Dalam pembahasan yang berjudul “Analisis Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Perlindungan Hukum Jamaah Umrah” akan disusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, didalamnya berisikan elemen dasar penelitian ini, yakni latar belakang masalah yang menguraikan gambaran mengenai judul yang dipilih, selanjutnya rumusan masalah yang berisikan spesifikasi penelitian yang akan dilakukan, kemudian tujuan penelitian, serta manfaat penelitian dan yang terakhir sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka, berisi pemikiran dan/atau konsep-konsep yuridis sebagai landaan teoritis untuk pengkajian dan analisis masalah dan berisi perkembangan dan/atau informasi, baik secara substansial maupun metode yang relevan dengan permasalahan penelitian ini, yaitu tentang “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Jamaah Umrah terhadap Biro Perjalanan (*Travel Agency*) berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah”.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan, Pada bab ini diuraikan data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian literatur (membaca dan

menelaah literatur) yang kemudian diedit, diklasifikasi, diverifikasi dan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB IV Penutup, bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan pada bab ini bukan merupakan ringkasan dari penelitian yang dilakukan melainkan jawaban singkat atas rumusan masalah yang telah ditetapkan.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian Perlindungan Hukum

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan adalah (1) Tempat berlindung; (2) Perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi.<sup>11</sup> Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau keamaan unsur-unsur, yaitu : (1) Unsur Tindakan Melindungi; (2) Unsur pihak-pihak yang melindungi; dan (3)

---

<sup>11</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedu, CET. 1, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), h. 595.

Unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu yang dengan menggunakan cara-cara tertentu.<sup>12</sup>

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>13</sup>

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Hukum dalam memberikan perlindungan dapat melalui cara-cara tertentu, antara lain yaitu dengan :<sup>14</sup>

- a. Membuat peraturan (by giving regulation), bertujuan untuk:
  - 1) Memberikan hak dan kewajiban;
  - 2) Menjamin hak-hak para subyek hukum.

---

<sup>12</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2012), h. 30.

<sup>13</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000) h. 54

<sup>14</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2012), h. 31.

b. Menegakkan peraturan (by law enforcement) melalui:

- 1) Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (preventive) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perizinan dan pengawasan;
- 2) Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (repressive) pelanggaran UU Perlindungan Konsumen, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman;
- 3) Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (curative; recovery; remedy), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian

Menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Philipus. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987), h. 29

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :<sup>16</sup>

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-

---

<sup>16</sup>Hadjon, *perlindungan Hukum*, h. 30

konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

## **B. Jemaah Umrah dan Biro Perjalanan (*Travel Agency*)**

### **a. Pengertian Jemaah Umrah**

Jemaah menurut kamus besar bahasa indonesia adalah kumpulan atau rombongan orang beribadah.<sup>17</sup> Sedangkan umrah adalah umrah adalah mengunjungi ka'bah (baitullah) untuk melaksanakan serangkaian ibadah dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan.<sup>18</sup> Jadi dapat disimpulkan yang dimaksud dengan jemaah umrah adalah rombongan orang yang akan melaksanakan ibadah ke Tanah Suci (Arab Saudi).

Dalam Penjelasan Peraturan Menteri Agama No 18 Tahun 2015 dinyatakan bahwa, jemaah umrah adalah setiap orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah umrah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

<sup>17</sup> <https://kbbi.web.id/jemaah> diakses 6 oktober pukul 23.00

<sup>18</sup> <http://www.wisataumrah haji.com/2013/05/pengertian-umroh-hukum-syarat-rukun-dan-wajib-umroh.html> diakses 6 oktober 23.10

## **b. Biro Perjalanan (*Travel Agency*)**

### **1) Pengertian, Ruang Lingkup dan Dasar Hukum Biro Perjalanan (*Travel Agency*)**

Menurut Surat Keputusan Direktur Jendral Pariwisata No.Kep.16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan, pada Bab I Penelitian Umum Pasal 1 Huruf b, Biro perjalanan (*travel agency*) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan untuk berwisata dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam negeri dan/atau ke luar negeri.

Adapun beberapa definisi biro perjalanan (*travel agency*) menurut para ahli, yaitu sebagai berikut:

- a) Menurut Yoeti, Biro perjalanan (*travel agency*) adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Oka A. Yoeti, *Tour And Travel Management*, (Jakarta: Pradiya Paramita, 2003) h. 58.

b) Menurut Ismayanti, Biro perjalanan (travel agency) adalah perusahaan yang kegiatan usahanya merencanakan, menyelenggarakan dan melayani penjualan berbagai jenis paket-paket perjalanan wisata dengan tujuan ke dalam negeri (domestic) maupun ke luar negeri (international) atas inisiatif sendiri dan tanggung jawab sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut.<sup>20</sup>

Biro Perjalanan Wisata (BPW) dan Asosiasi Perjalanan Wisata (APW), berada di bawah naungan ASITA (Association of the Indonesian Tours dan Travel Agencies) dalam melakukan kegiatan usahanya. Kegiatan usaha biro perjalanan (travel agency) yang utama yaitu membuat atau menyusun paket wisata, menjual paket wisata tersebut kepada konsumen dan memberikan pelayanan kepada konsumen yang membeli paket wisata. Paket wisata tersebut terdiri dari beberapa komponen, yaitu transportasi, penginapan (hotel), makan dan minuman, obyek wisata, pertunjukan yang dirangkai menjadi satu paket perjalanan dan dijual dalam satu kesatuan harga.

Adapun ruang lingkup dari kegiatan usaha biro perjalanan (*travel agency*), diantaranya sebagai berikut:<sup>21</sup>

a) Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata

---

<sup>20</sup> Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010) h. 114

<sup>21</sup> Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, h. 115

- b) Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perseorangan dan/atau kelompok orang yang diurus
- c) Melayani pemesanan akomodasi, restaurant dan wisata lainnya
- d) Mengurus dokumen perjalanan
- e) Menyelenggarakan pemanduan wisata

Di Indonesia, Usaha Jasa Biro Perjalanan pertama kali diatur dalam Surat Keputusan Direktur Jendral Pariwisata No.Kep.16/U/II/88 Tanggal 25 Februari 1988 tentang pelaksanaan Ketentuan Usaha jasa Perjalanan, dan disebut dengan Biro Perjalanan Umum. Dalam ketentuan Pasal 1 huruf b, disebutkan bahwa Biro Perjalanan Umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri dan/atau di dalam negeri dan/atau ke luar negeri.

Usaha Biro Perjalanan Wisata juga diatur dalam beberapa peraturan perundangundangan, yaitu sebagai berikut:

- a) Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata.
- b) Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.105/PW.304/MPPT-91 tentang Usaha Jasa Pariwisata.

- c) Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.10/HK/PM.102/MPPT-93 tentang Ketentuan Usaha Jasa Biro Perjalanan Wisata dan Agen Wisata.
- d) Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.85/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

## 2) Fungsi Biro Perjalanan (*Travel Agency*)

Biro perjalanan (*travel agency*) adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan wisata dan jasa lain yang terkait dengan penyelenggaraan perjalanan wisata baik di dalam negeri maupun keluar negeri. Dalam melakukan kegiatan usahanya yaitu sebagai perantara bagi pengusaha industri pariwisata, biro perjalanan memiliki fungsi pokok, yaitu sebagai berikut:<sup>22</sup>

### a) Fungsi Umum

Dalam hal ini biro perjalanan wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

### b) Fungsi Khusus

---

<sup>22</sup> Oka A. Yoeti, *Tour And Travel Management*, (Jakarta: Pradiya Paramita, 2003) h. 37.

Dalam hal ini fungsi khusus biro perjalanan, meliputi sebagai berikut:

- i) Biro Perjalanan Wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak di antara wisatawan dan industri wisata.
- ii) Biro Perjalanan Wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
- iii) Biro Perjalanan Wisata sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha, biro perjalanan aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangannya.

### **3) Perjanjian Kerjasama Biro Perjalanan**

Perjanjian kerjasama biro perjalanan biasanya dilakukan dengan berpedoman pada perjanjian secara umum. Menurut ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt), perjanjian adalah suatu perbuatan dengan nama 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih. Dari uraian diatas maka, Perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada

orang lain atau dapat dikatakan peristiwa dimana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk berbuat sesuatu.

Umumnya perjanjian kerjasama biro perjalanan dilaksanakan setelah adanya kata sepakat antara para pihak, dan dibuat secara tertulis maupun secara lisan. Perjanjian yang dibuat secara tertulis disebut dengan perjanjian formalitas, tujuannya adalah untuk bukti pelengkap mengenai apa yang mereka perjanjikan. Sedangkan perjanjian secara lisan, terjadi sejak tercapai kata sepakat (konsensus) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian, sejak saat itu perjanjian tersebut mengikat dan menimbulkan akibat hukum.<sup>23</sup>

Dasar dari perjanjian biro perjalanan adalah suatu perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban, maka perjanjian biro perjalanan harus memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPdt), yaitu sebagai berikut :

a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.

Syarat pertama merupakan awal dari terbentuknya perjanjian, yaitu adanya kesepakatan antara para pihak tentang isi perjanjian yang akan mereka laksanakan. Oleh karena itu timbulnya kata sepakat tidak boleh disebabkan oleh tiga hal, yaitu adanya unsur paksaan, penipuan, dan kekeliruan. Apabila

---

<sup>23</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014), h. 296.

perjanjian tersebut dibuat berdasarkan adanya paksaan dari salah satu pihak, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

b) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian.

Pada saat penyusunan kontrak, para pihak khususnya manusia secara hukum telah dewasa atau cakap berbuat atau belum dewasa tetapi ada walinya. Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) yang disebut pihak yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah orang-orang yang belum dewasa dan mereka yang berada dibawah pengampunan.

c) Suatu hal tertentu.

Suatu hal tertentu disini adalah objek perjanjian dan isi perjanjian. Setiap perjanjian harus memiliki objek tertentu, jelas, dan tegas. Dalam perjanjian penilaian, maka objek yang akan dinilai haruslah jelas dan ada, sehingga tidak mengingira.

d) Suatu sebab yang halal.

Sebab yang dimaksud adalah perjanjian itu sendiri atau tujuan para pihak mengadakan perjanjian itu halal, tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

#### 4) Pihak-Pihak dalam Perjanjian Kerjasama Biro Perjalanan

Pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian kerjasama biro perjalanan, yaitu biro perjalanan dan konsumen. Namun demikian, terdapat beberapa pihak perusahaan-perusahaan yang terlibat dalam berlangsungnya suatu kegiatan usaha jasa perjalanan, yaitu perusahaan pengangkutan, Usaha Rumah makan atau restaurant, Usaha tempat rekreasi, Dinas atau perusahaan yang berkaitan dengan dokumen perjalanan, dan lain sebagainya.<sup>24</sup>

##### a) Biro Perjalanan

Biro perjalanan adalah badan usaha yang disebut sebagai distributor atau penjual produk, yaitu menjual tiket pesawat udara dari maskapai penerbangan atau menjual produk dari pihak hotel. Biro perjalanan juga bertindak sebagai produsen dalam membuat suatu paket wisata yang telah tersusun dengan berbagai rincian tempat wisata beserta akomodasi dan transportasi yang digunakan.

##### b) Konsumen

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

---

<sup>24</sup> M. Aidil Haq, *Biro Perjalanan Wisata*, [mytourism.50webs.com/tourism%20learning.docx](http://mytourism.50webs.com/tourism%20learning.docx) diakses tanggal 07 desember 2017 pukul 14.00 WIB

dapat diperdagangkan.<sup>25</sup> konsumen dalam hal ini disebut pengguna jasa biro perjalanan, yang mempunyai peran dalam kemajuan kegiatan usaha jasa perjalanan. Lebih-lebih yang dimaksud dengan konsumen disini adalah Jemaah umrah itu sendiri sebagai pengguna jasa dari biro perjalanan tersebut. Hal ini dikarenakan tanpa adanya konsumen kegiatan usaha biro perjalanan tidak dapat berjalan. kewajiban konsumen yang utama yaitu membayar sejumlah uang kepada biro perjalanan sesuai kesepakatan sebelum melakukan perjalanan, dan berhak atas pelayanan yang akan diberikan biro perjalanan sesuai dengan apa yang ditawarkan sebelumnya.

c) Maskapai Penerbangan (*Airlines*)

Airlines/maskapai penerbangan adalah penyedia jasa transportasi udara, dimana jasa mereka akan sangat dibutuhkan jika program yang ditangani oleh sebuah Biro Perjalanan Wisata jaraknya sangat jauh dan akan menghabiskan banyak waktu jika ditempuh dengan transportasi darat maupun laut.

d) Penginapan/hotel

Usaha perjalanan membutuhkan sarana penginapan bagi peserta wisata yang dibuat dan diselenggarakannya. Selain itu, suatu usaha jasa perjalanan juga dapat memberikan jasa untuk

---

<sup>25</sup> Lihat, Pasal 1 Angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen

pelayanan jasa pemesanan kamar hotel oleh konsumen dan akan mendapat komisi sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dengan manajemen penginapan (hotel). Dalam SK Menteri Parpostel No.KM37/PW.304/MPPT-86, disebutkan bahwa Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial.

e) Penyedia jasa transportasi darat

Penyedia jasa transportasi darat adalah perusahaan maupun perseorangan yang menyediakan fasilitas kendaraan darat yang dapat disewa dalam beberapa waktu. Beberapa contoh dari transportasi darat adalah :

- i) Sepeda motor maupun sepeda tidak bermotor
- ii) Angkutan umum (Becak, andong, bajaj dan taksi)
- iii) Mobil dan bus rental

f) Rumah makan (*Restaurant*)

Rumah makan/*Restaurant* adalah penyedia jasa makan dan minum (*meals*) dan akan sangat dibutuhkan karena pada hakikatnya setiap peserta dalam perjalanan wisata harus terjamin kebutuhan makan dan minumannya

g) Pemandu Wisata (*Guide*)

Peranan *guide* sangat penting dalam sebuah perjalanan wisata karena memiliki tugas untuk menjelaskan setiap hal yang berkaitan dengan perjalanan wisata itu sendiri baik selama di perjalanan maupun setelah tiba di obyek wisata.

h) Dinas atau perusahaan yang berkaitan dengan dokumen perjalanan

Dinas atau perusahaan yang berkaitan dengan dokumen perjalanan merupakan dinas atau perusahaan yang memiliki fungsi untuk mengeluarkan dokumen perjalanan yang dibutuhkan dalam sebuah perjalanan wisata, seperti: Tiket, paspor, fiskal, visa dan lain sebagainya.

#### **5) Hubungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Kerjasama Biro Perjalanan**

Dalam sebuah perjanjian akan ada peristiwa hukum selanjutnya akan menciptakan hubungan hukum antara pihak yang satu dan pihak yang lain. Dalam hubungan hukum tersebut, setiap pihak memiliki hak dan kewajiban timbal balik. Pihak yang satu mempunyai hak untuk menuntut sesuatu dari pihak lainnya dan pihak lain itu wajib memenuhi tuntutan itu, juga sebaliknya.

Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subyek hukum. Dalam hubungan hukum ini, hak dan kewajiban pihak yang satu akan berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak

yang lain. Dengan demikian hukum memberikan suatu hak kepada subyek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak tersebut. Pada akhirnya terlaksananya hak dan kewajiban itu dijamin oleh hukum. Setiap hubungan hukum mempunyai dua segi, yaitu kewenangan/hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini keduanya timbul dari satu peristiwa hukum dan lenyapnya pun bersamaan.

Perjanjian kerjasama biro perjalanan memiliki hubungan hukum berupa timbal balik, dimana Suatu pihak yang memperoleh hak-hak dari kesepakatan itu, menerima kewajiban-kewajiban yang merupakan kebalikan dari hak-hak yang diperolehnya dan sebaliknya suatu pihak yang memikul kewajiban-kewajiban juga memperoleh hak-hak yang dianggap sebagai kebalikannya kewajiban-kewajiban yang dibebankan kepada itu.

### **C. Tanggung Jawab Hukum**

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 melanggar hukum yang melanggar norma hukum itu, maka pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggarnya.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-

kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>26</sup>

Hukum perlindungan konsumen sendiri terdapat prinsip-prinsip tanggung jawab, diantaranya sebagai berikut:

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen.<sup>27</sup> Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan terbagi menjadi empat, yaitu:<sup>28</sup>

- 1) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan persyaratan hubungan kontrak.
- 2) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak.
- 3) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan tanpa persyaratan hubungan kontrak.
- 4) Prinsip praduga lalai dan prinsip praduga bertanggung jawab dengan pembuktian terbalik.

b. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

---

<sup>26</sup> Celina Tri Siwi K, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 92.

<sup>27</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2013), h. 83.

<sup>28</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 86.

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 produsen 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.<sup>29</sup>

c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering juga diidentikkan dengan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Prinsip tanggung jawab mutlak adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun , ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan memaksa (*force majeure*).<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen.....* h. 92.

<sup>30</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2013), h. 96.

d. Prinsip Tanggung Jawab Profesional (*Professional Liability*)

Prinsip tanggung jawab ini relevan dengan bidang atau sektor jasa yang didasarkan pada pelayanan atau keahlian.<sup>31</sup> Dapat dikatakan profesional apabila sinkron dengan konsep jasa dan memiliki karakteristik tertentu, yaitu hubungan internal yang dilakukan dengan sesama para profesional dalam rangka meningkatkan spesialisasi keahlian dan dalam rangka pengawasan terhadap perilaku profesional yang bersangkutan dalam menjalankan pekerjaan dan hubungan eksternal dengan klien (*client*) atau pelanggan termasuk pihakpihak lain yang berkepentingan (*stake holder*).<sup>32</sup>

Pertanggungjawaban perusahaan jasa perjalanan sebagai pelaku usaha apabila terjadi kerugian pada konsumen, diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan, yaitu:

1) Menurut Undang-undang Hukum Perdata (KUHPdt)

Pertanggungjawaban dalam bidang hukum perdata, dapat ditimbulkan karena wanprestasi dan karena perbuatan melawan hukum (*onrech matigedaad*). Wanprestasi terjadi jika perusahaan jasa perjalanan tidak melaksanakan kewajibannya, yaitu tidak memberikan prestasi sebagaimana yang telah disepakati. Wanprestasi artinya tidak memenuhi

---

<sup>31</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2012), h. 106.

<sup>32</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen...* h. 107.

sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak terpenuhi kewajiban oleh perusahaan jasa perjalanan disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu:<sup>33</sup>

- a) Kemungkinan kesalahan/kelalaian yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan, sehingga tidak terpenuhi kewajibannya
- b) Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, jadi di luar kemampuan dari perusahaan jasa perjalanan.

Untuk menentukan apakah perusahaan jasa perjalanan bersalah melakukan wanprestasi, perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana perusahaan jasa perjalanan tersebut dinyatakan sengaja atau lalai memenuhi prestasi.

Ada tiga keadaan, yaitu:

- a) Perusahaan jasa perjalanan tidak memenuhi prestasi sama sekali
- b) Perusahaan jasa perjalanan memenuhi prestasi, namun tidak baik atau keliru
- c) Perusahaan jasa perjalanan memenuhi prestasi, namun tidak tepat waktu atau terlambat

---

<sup>33</sup> Litari Elisa Putri, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan*, SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf diakses tanggal 06 desember 2017 pukul 22.00

Setiap konsumen berhak menuntut ganti rugi terhadap perusahaan jasa perjalanan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian. Ketentuan mengenai tata cara pengajuan tuntutan adalah sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Berkaitan dengan gugatan seseorang dalam hal wanprestasi ada beberapa hal yang perlu diketahui:

- a) Hanya dapat ditujukan kepada para pihak dalam perjanjian
- b) Kewajiban pembuktian dalam gugatan wanprestasi dibebankan kepada penggugat (dalam hal ini adalah pengguna jasa) yang menggugat wanprestasi.

Selain wanprestasi, pertanggungjawaban dalam hukum perdata juga dapat disebabkan karena adanya perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum terjadi jika memenuhi beberapa persyaratan:

- a) Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku
- b) Melanggar hak orang lain
- c) Melanggar kaidah tata usaha
- d) Bertentangan dengan asas kepatutan, ketelitian serta sikap kehati-hatian yang seharusnya dimiliki seseorang

dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat atau terhadap harta benda orang lain.

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

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

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.

## 2) Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen

Setiap pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas perilaku tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Pengenaan tanggung jawab terhadap pelaku usaha digantungkan pada jenis usaha atau bisnis yang digeluti. Bentuk tanggung jawab yang paling utama adalah ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang, atau

penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.<sup>34</sup> UU Perlindungan Konsumen mengadopsi prinsip tanggung jawab secara langsung dan prinsip tanggung jawab produk sebagaimana diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen, sedangkan tanggung jawan profesional dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab IV tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17, dan ketentuan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen.

#### **D. Ketentuan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah**

Perlindungan Konsumen tentu tidak cukup hanya mengandalkan ketentuan yang terdapat dalam UUPK, karena UUPK sendiri menentukan segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.<sup>35</sup>

Menteri Agama sebagai institusi dibawah pemerintah yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan didalam

---

<sup>34</sup> <http://sukmablog12.blogspot.co.id/2012/12/prestasi-dan-wanprestasi-dalam-hukum.html> diakses tanggal 6 desember 2017 pukul 21.30 WIB

<sup>35</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia cet. 1*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011) h. 183

melaksanakan ibadah termasuk ibadah umrah, mengeluarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 201 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>36</sup>

a. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

- 1) Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan oleh pemerintah dan/atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh menteri
- 2) Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh biro perjalanan wisata wajib mendapat izin operasional sebagai PPIU setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a) Pemilik dalam akta perusahaan, Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan tidak sebagai pemilik PPIU lain
  - b) memiliki susunan kepengurusan perusahaan
  - c) memiliki izin usaha biro perjalanan wisata dari dinas pariwisata setempat yang sudah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun
  - d) memiliki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan/atau perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki bidang keagamaan/perjalanan ibadah yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
  - e) memiliki surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah setempat yang masih berlaku

---

<sup>36</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

- f) memiliki surat keterangan terdaftar dari Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan dan fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan
  - g) memiliki laporan keuangan perusahaan yang sehat 1 (satu) tahun terakhir dengan dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar dengan opini minimal Wajar Dengan Pengecualian (WDP)
  - h) memiliki surat rekomendasi asli dari instansi pemerintah daerah provinsi dan/atau kabupaten/kota yang membidangi pariwisata yang masih berlaku
  - i) memiliki surat rekomendasi asli dari Kanwil setempat yang dilampiri berita acara peninjauan lapangan
  - j) menyerahkan jaminan dalam bentuk garansi atas nama Biro Perjalanan Wisata, yang diterbitkan oleh Bank Syariah dan/atau Bank Umum Nasional disertai surat kuasa pencairan yang ditujukan dan ditetapkan oleh Direktur Jenderal
- b. Pendaftaran dan Pelayanan
- 1) Jemaah yang akan melakukan perjalanan ibadah umrah wajib mendaftarkan diri kepada PPIU
  - 2) PPIU menerima pendaftaran jemaah sesuai paket dengan paket layanan dan PPIU wajib melaporkan kepada Direktur Jenderal.
  - 3) Pendaftaran dilakukan dengan ketentuan:

- a) Jemaah mengisi blanko pendaftaran yang ditetapkan PPIU
  - b) Jemaah membayar BPIU sesuai paket yang dipilih
  - c) Jemaah dan PPIU menandatangani perjanjian yang berisi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- 4) BPIU yang telah dibayar jemaah digunakan untuk penyelenggaraan ibadah umrah.

Setelah melakukan pendaftaran, jemaah umrah harus mendapatkan prestasinya dari biro perjalanan (PPIU) berupa pelayanan karena telah membayar sejumlah biaya perjalanan ibadah umrah (BPIU) yang sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Adapun pelayanan yang harus diberikan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah terhadap jemaah ibadah umrah berupa:<sup>37</sup>

- a) bimbingan Ibadah Umrah

Pelayanan bimbingan Ibadah Umrah yang dimaksud adalah dengan diberikan pembimbing ibadah sebelum keberangkatan, dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi.

- b) transportasi Jamaah Umrah

yang meliputi pelayanan pemberangkatan dari dan ke Arab Saudi dan selama di Arab Saudi. Transportasi Jamaah Umrah paling banyak satu kali transit dengan menggunakan maskapai penerbangan yang sama dan memiliki izin mendarat di

<sup>37</sup> Penjelasan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018

Indonesia dan Arab Saudi. Transportasi darat selama di Arab Saudi wajib memiliki *tasreh/izin* untuk pelayanan Umrah dan pelayanan Transportasi wajib memperhatikan kenyamanan, keselamatan dan keamanan para Jamaah Umrah.

c) akomodasi dan konsumsi

Pelayanan akomodasi dan konsumsi wajib dilakukan oleh PPIU selama Jamaah berada di Arab Saudi. Pelayanan akomodasi wajib PPIU dengan menempatkan Jamaah pada hotel minimal bintang 3 (tiga). Sedangkan pelayanan konsumsi harus diberikan sebelum berangkat, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi serta harus memenuhi standart menu, higienitas dan kesehatan.

d) kesehatan Jamaah Umrah

Pelayanan kesehatan yaitu berupa penyediaan petugas kesehatan, penyediaan obat-obatan dan pengurusan Jamaah Umrah yang sakit selama di perjalanan dan di Arab Saudi.

e) perlindungan Jamaah Umrah dan petugas Jamaah Umrah

PPIU wajib melakukan pelayanan perlindungna terhadap jamaah umrah yang meliputi; asuransi jiwa dan kecelakaan, pengurusan dokumen Jamaah yang hilang selama perjalanan Ibadah dan pengurusan jamaah yang meninggal sebelum tiba kembali ditempat domisili.

f) administrasi dan dokumentasi Jamaah Umrah

Pelayanan administrasi dan dokumen Jamaah Umrah meliputi; pengurusan dokumen perjalanan dan visa bagi Jamaah dan pengurusan dokumen jamaah sakit, meninggal dan *ghaib*/hilang.





### **BAB III**

#### **ANALISA DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Pelaksanaan Ibadah Umrah**

Antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umrah dengan jamaah merupakan suatu hubungan hukum, yang melibatkan dua orang atau lebih, yang berhubungan dalam lapangan harta kekayaan yang melahirkan hak dan kewajiban pada salah satu pihak. Dalam hubungan hukum ini pihak yang terlibat ada dua yaitu perusahaan penyelenggara

ibadah umrah dan jamaah. Terbentuknya hubungan antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh dengan jamaah dimulai dengan adanya suatu kesepakatan kehendak dari salah satu pihak. dan tentang hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum ini adalah kewajiban perusahaan penyelenggara ibadah umrah yang tertuang dalam PMA No 8 Tahun 2018 yaitu tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Hubungan hukum yang terjadi antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umrah dengan jamaah yaitu untuk berbuat sesuatu, sesuai dengan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengharuskan untuk pelaksanaan prestasi yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara ibadah umroh terhadap jamaahnya dalam wujud jasa. Hubungan perikatan yang timbul akibat perjanjian yang melahirkan suatu hak dan kewajiban antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umrah dengan jamaahnya, dalam hukum perjanjian dikenal dengan memberikan sesuatu dan untuk berbuat sesuatu yang berupa jasa. Jasa disini mengenai suatu prestasi dalam pelaksanaan kegiatan sesuai dengan keahlian dari pihak perusahaan penyelenggara ibadah umrah.

### **1. Hak dan Kewajiban Jamaah Umrah**

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terdapat istilah konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini dapat dikatakan bahwa konsumen disini diinterpretasikan dengan jamaah umrah sedangkan pelaku usahanya adalah biro penyelenggara perjalanan (*travel agency*) atau yang

sering disebut dengan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan disingkat PPIU. Adapun dalam UUPK yakni UU No 8 Tahun 1999 menjelaskan tentang hak dan tanggung jawab para pihak, yang dalam hal ini adalah konsumen dan pelaku usaha. Sebagaimana Pasal 4 UUPK yang menjelaskan secara rinci terkait dengan hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Namun sebelum mendapatkan hak-haknya, jamaah terlebih dulu menunaikan kewajibannya. Dalam PMA No 8 tahun 2018 terdapat beberapa kewajiban daripada jamaah umrah yakni.

- a. Melakukan pendaftaran
- b. Membayar Biaya Perjalanan Ibadah Umrah atau yang disingkat BPIU

Yang menjadi masalah dalam PMA ini tidak menjelaskan secara struktur mekanisme dari pendaftaran sampai dengan pembayaran biaya jamaah umrah sehingga tidak membingungkan kedua belah pihak apabila melihat isi dari Peraturan tersebut. Misalkan, UUPK bisa menjadi contoh dalam perumusan undang-undang terhadap hak dan kewajiban para pihak dalam biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah. adapun kewajiban konsumen sebagaimana dalam Pasal 5 yaitu:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dengan demikian, jamaah umrah bisa mengetahui hak dan kewajibannya secara jelas.

## 2. Hak dan Kewajiban Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Biro perjalanan (*travel agency*) sebagai pihak penyelenggara perjalanan ibadah umrah memiliki hak-hak dan beberapa kewajiban yang harus ia tunaikan, sehingga antara jamaah umrah dan biro perjalanan memiliki hubungan hukum yang mengikat. Dalam UUPK hak pelaku usaha tertuang dalam Pasal 6 yang poinnya sebagai berikut.

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

Dalam PMA No 8 Tahun 2018 juga menjelaskan hak dari pihak penyelenggara (PPIU) yakni PPIU berhak menerima Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPIU) dari jamaah umrah sesuai paket yang disepakati, mengenai hak-hak yang lain tidak diatur secara lebih rinci didalam PMA.

Sedangkan kewajiban dari biro perjalanan (*travel agency*) menurut ketentuan yang ada dalam PMA No 8 Tahun 2018 antara lain:

- 1) biro perjalanan atau PPIU wajib membuat perjanjian yang memuat paling sedikit hak dan kewajiban kedua belah pihak.
- 2) PPIU wajib menjelaskan isi perjanjian kepada calon jamaah sebelum ditandatangani kedua belah pihak
- 3) PPIU wajib memberangkatkan jamaah paling lambat 6 (enam) bulan setelah pendaftaran.
- 4) PPIU wajib memberikan informasi mengenai paket umrah kepada calon jamaah
- 5) PPIU wajib melaporkan jamaah yang telah terdaftar kepada direktorat jenderal melalui sistem pelaporan elektronik.
- 6) PPIU wajib memberikan dokumen perjanjian kepada jamaah segera setelah ditandatangani kedua belah pihak.

Perjanjian antara para pihak dalam pelaksanaan ibadah umroh disini biasanya berdasarkan pada brosur yang menjadi kewajiban bagi pihak penyelenggara ibadah umroh. Kewajiban jamaah umrah adalah membayar biaya perjalanan ibadah umrah terhadap pihak biro perjalanan dengan jumlah yang telah disepakati bersama, adapun kewajiban yang lainnya dari jamaah umrah adalah mematuhi perjanjian yang telah dibuat bersama baik itu secara lisan ataupun tulisan.

Pembuktian terjadinya wanprestasi perusahaan penyelenggara ibadah umroh pasti memiliki alasan mengapa kontrak tidak dibuat oleh para pihak. Sebagian besar sengketa yang terjadi timbul karena rangkaian kalimat. Setiap kontrak yang telah disepakati dan dibuat secara tertulis memiliki konsekuensi berdasarkan peraturan yang berlaku. Terdapat 2 (dua) alasan primer terhadap penegakan suatu kontrak. Pertama adalah bahwa kesepakatan para pihak dalam kontrak tadi tidak sungguh-sungguh. Kedua adalah bahwa kontrak tadi tidak memenuhi persyaratan undang-undang yaitu dalam kontrak tertentu harus dalam bentuk tertulis.

Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk menuntut ganti rugi. Sehingga, oleh hukum diharapkan tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut.<sup>38</sup>

Wanprestasi dimulai pada saat pihak penyelenggara ibadah umroh tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan dan lalai melaksanakannya. Maka suatu wanprestasi penyelenggara ibadah umroh, suatu perbuatan hukum yang menyebabkan salah satu pihak dirugikan serta berada dalam keadaan lalai sesuai dengan Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan keadaan lalai dari pihak penyelenggara ibadah umroh dengan adanya suatu pernyataan lalai dan telah diberi suatu peringatan tertulis tentang pemenuhan kewajibannya terhadap perjanjian.

---

<sup>38</sup> Sri Hartati Samhadi, *Iktikad baik dalam kebebasan berkontrak*, <http://trainingethos.blogspot.com>, diakses pada tanggal 1 juni 2018

Syarat sahnya suatu perjanjian antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umrah dengan jamaahnya tidak terlepas dari aturan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatakan bahwa “untuk sahnya perjanjian-perjanjian diperlukan empat syarat :

- a) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
- b) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c) Suatu hal tertentu
- d) Suatu sebab yang halal

Perusahaan penyelenggara ibadah umroh dalam hal ini telah melakukan kesepakatan dengan calon jamaah, yang didahului dengan suatu penawaran terlebih dahulu dan jamaah menerima penawaran tersebut dengan cara melakukan pembayaran dimuka. Sehingga dalam hal ini kesepakatan telah terjadi antara para pihak tersebut dan telah memenuhi unsur pertama dalam syarat sahnya suatu perjanjian yaitu Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata point pertama.

Secara garis besar yang menjadi kewajiban dari pihak penyelenggara (*travel agency*) yang kemudian menjadi hak dari jamaah umrah adalah sebagaimana yang tertulis dalam PMA BAB V tentang pelayanan pasal 13 yang meliputi:.

- a. Bimbingan ibadah umrah.
- b. Transportasi jamaah
- c. Akomodasi dan konsumsi .

- d. Perlindungan jamaah dan petugas jamaah umrah
- e. Administrasi dan dokumentasi jamaah umrah



## **B. Analisis Ketentuan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Terhadap Perlindungan Hukum Jamaah Umrah**

Perlu diketahui, Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah ini adalah revisi dari Peraturan Menteri Agama Nomor 18 tahun 2015 tentang permasalahan yang sama yakni penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah juga. PMA nomor 8 tahun 2018 ini lebih rinci dan detail daripada sebelumnya, misalkan jika peraturan sebelumnya tidak terdapat tentang perlindungan terhadap jamaah umrah dan petugas umrah yang memuat tentang asuransi, dalam peraturan yang terbaru ini sudah menerapkan perlindungan jamaah berupa asuransi, baik asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan. Demikian juga halnya dengan pihak penyelenggara perjalanan ibadah umrah sebagai provider visa sudah tercantum didalam peraturan yang terbaru yang sebelumnya belum ada.

Dalam pembahasan sebelumnya menjelaskan tentang hak dan kewajiban para pihak, dimana hak dan kewajiban tersebut mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku, didalamnya adalah Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Jika melihat hak-hak konsumen didalam Pasal 4 UUPK, maka sudah jelas apa yang akan menjadi hak-hak dari jamaah umrah bahwa jamaah harus mendapatkan kenyamanan, keamanan dan

keselamatan dalam melaksanakan ibadah umrah, hal ini juga diatur dalam PMA No 8 Tahun 2018 tentang PPIU. Namun dalam PMA tersebut tidak menekankan beberapa poin yang seharusnya tertera, misalnya dalam UUPK dijelaskan bahwa konsumen harus mendapatkan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur tanpa diskriminatif serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi apabila jasa yang didapatkan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Karena tidak adanya aturan yang menekan akan hal tersebut seringkali menjadi peluang bagi biro penyelenggara untuk melakukan kecurangan untuk mendapatkan keuntungan dari jamaah umrah.

Setelah dijelaskan mengenai hak dan tanggung jawab para pihak, baik biro perjalanan atau jamaah umrah. kemudian pembahasan selanjutnya adalah mengenai perlindungan hukum jamaah umrah yang diberikan biro perjalanan berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. sebelum lebih jauh, disini penulis akan menjelaskan kembali maksud dari perlindungan hukum itu sendiri.

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan meng koordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya 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 masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili masyarakat.<sup>39</sup>

Menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000),h.54

<sup>40</sup> Satjipto, *Ilmu Hukum*, h. 55

## 1. Perlindungan Jemaah Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018

Sebagaimana penjelasan tersebut bahwa dalam teori perlindungan hukum terdapat 2 (dua) bentuk perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan refresif maka penulis akan menganalisis perlindungan hukum jemaah umrah yang terdapat dalam Peraturan Menteri Agama berdasarkan 2 (dua) teori tersebut.

Dalam PMA Nomor 8 Tahun 2018 tersebut terdapat beberapa perlindungan yang wajib diberikan biro perjalanan (*Travel Agency*), yaitu:

### a. Bimbingan Jemaah Umrah

Lebih lanjut dijelaskan pada pasal 14 bahwa pihak penyelenggara harus memberikan bimbingan terhadap jemaah umrah dari sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Bimbingan tersebut harus meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan ibadah umrah. bimbingan jemaah sebelum keberangkatan harus diberikan paling sedikit satu kali pertemuan serta bimbingan yang harus diberikan harus diberikan dalam bentuk teori dan praktik yang berpedoman pada bimbingan manasik dan perjalanan haji dan umrah yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> PMA No 8 tahun 2018 tentang *Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*, Psl 14.

Dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa Peraturan Menteri Agama tersebut telah memberikan perlindungan hukum preventif yakni mencegah terjadinya kebingungan terhadap jamaah umrah sehingga jamaah umrah senantiasa mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam beribadah karena sebelumnya sudah mendapatkan bimbingan. Namun bagaimana perlindungan hukum refresif ketika jamaah umrah tidak mendapatkan bimbingan dari biro perjalanan atau PPIU yang mengakibatkan ketidaknyamanan jamaah dalam beribadah, seharusnya disini PPIU harus diberikan sanksi jika tidak memberikan pelayanan bimbingan terhadap jamaah umrah.

b. Transportasi Jamaah

Pelayanan transportasi jamaah yang dimaksud adalah pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama berada di Arab Saudi yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati, dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi. Transportasi meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia paling banyak satu kali transit atau paling banyak 2 maskapai penerbangan, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi dengan menggunakan kendaraan yang layak dan nyaman dengan memenuhi standar kelayakan dan kenyamanan; usia bus paling lama 5 (lima) tahun, kapasitas bus paling banyak 50 (lima puluh) seat/bus, dan memiliki air condition, sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran,

bagasi yang terletak dibawah, ban cadangan, atau ban anti bocor, kotak pertolongan pada kecelakaan lengkap dengan obat-obatan, pengeras suara, toilet dan kulkas seluruhnya dalam kondisi baik dan berfungsi. Hal tersebut diatur dengan maksud bahwa agar sekiranya biro perjalanan tidak hanya menghitung besar keuntungannya, namun juga harus memperhatikan keselamatan, keamanan dan kenyamanan dari para jamaah. Dalam PMA tersebut juga mengharuskan biro perjalanan atau PPIU untuk memfasilitasi jamaah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Namun didalam pelaksanaan ibadah umrah, seringkali terjadi ketidaksesuaian dengan apa yang telah disepakati diawal, misalnya menurut salah satu korban Travel PT Amanah Bersama Ummat (Abu Tours) disebut acara TV swasta, transportasi yang digunakan tidak layak dipakai karena transportasi dalam kondisi tua. Sehingga menurut penulis, perlu adanya sebuah pengawasan yang ketat oleh kementerian agama agar hak-hak jamaah umrah benar-benar terlindungi, baik perlindungan yang bersifat preventif dengan melakukan pencegahan terhadap kesewenang-wenangan pihak travel yang mengakibatkan terhadap kenyamanan dan keamanan jamaah saat melaksanakan ibadah dan perlindungan secara refresif, yakni memberikan sanksi terhadap pihak travel yang tidak memenuhi hak-hak jamaah umrah serta memberikan kompensasi berupa ganti rugi terhadap jamaah umrah.

### c. Akomodasi dan Konsumsi

Dalam hal Akomodasi dan Konsumsi biro perjalanan wajib menempatkan jamaah paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Hram di Makkah dan didalam wilayah markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3 (tiga). Namun apabila hal itu tidak bisa dilaksanakan maka biro perjalanan wajib menyediakan transportasi selama 24 (dua puluh empat) jam dan dalam hotel tersebut maksimal diisi sebanyak 4 (empat) orang. Mengenai pelayanan konsumsi wajib memenuhi beberapa persyaratan:

- 1) pelayanan dengan sistem penyajian prasmanan sebanyak 3 (tiga) kali sehari
- 2) menyediakan beberapa pilihan menu, termasuk menu Indonesia
- 3) segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.

Dalam implementasinya, beberapa jamaah sering mendapatkan ketidaksesuaian dengan apa yang tertulis dalam aturan tersebut, misalnya menurut pengakuan korban yang sama, pihak travel belum menyiapkan akomodasi terlebih dulu, pihak travel baru mencari penginapan setelah jamaah datang di Arab Saudi sehingga seringkali mendapatkan penginapan yang jauh dari tempat beribadah, tentunya hal ini sangat merugikan bagi jamaah yang melaksanakan ibadah tanpa kenyamanan dan keamanan yang didapatkan.

Dalam PMA No 8 Tahun 2018 sudah sangat memberikan perlindungan terhadap jemaah umrah, dimana jemaah harus mendapatkan pelayanan akomodasi yang layak dengan hotel minimal bintang 3 (tiga), namun pihak travel seringkali tidak melakukan kewajibannya sehingga mengakibatkan terjadinya wanprestasi yang merugikan bagi jemaah. Kementerian agama sebagai instansi yang mengawasi penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah ini harus lebih tegas menerapkan sanksi terhadap pihak penyelenggara yang bermasalah sehingga tidak terjadi sesuatu yang dilua perjanjian.

d. Kesehatan jamaah

Yang tidak kalah penting yang harus diperhatikan oleh biro perjalanan adalah terkait dengan pelayanan terhadap kesehatan jamaah sebelum pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi dan harus meliputi beberapa hal:

- 1) menyediakan petugas kesehatan
- 2) penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) pemeriksaan kondisi kesehatan awal jamaah sebelum keberangkatan
- 4) pengurusan bagi jamaah yang sakit selama di Arab Saudi
- 5) pengurusan jamaah yang meninggal dunia

- 6) bimbingan kesehatan jamaah diberikan sebelum pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi.

Biro perjalanan atau PPIU juga diwajibkan memastikan jamaah telah mendapatkan vaksinasi meningtis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Pemberian Sertifikat Vaksinasi Internasional. Dalam Peraturan tersebut dijelaskan bahwa vaksinasi adalah pemberian vaksin yang khusus diberikan dalam rangka menimbulkan atau meningkatkan kekebalan seseorang secara aktif terhadap suatu penyakit, sehingga apabila suatu saat terpajan dengan penyakit tersebut tidak akan sakit atau hanya mengalami sakit ringan dan tidak menjadi sumber penularan. (BAB I Pasal 1 ayat 3)

Dalam pasal 2 Peraturan Menteri Kesehatan dengan tegas mengatakan bahwa setiap orang yang akan melakukan perjalanan internasional dari dan ke negara terjangkit dan/atau endemis penyakit menular tertentu dan/atau atas permintaan negara tujuan wajib diberikan vaksinasi tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Vaksinasi meningtis untuk jamaah umrah dilakuakn dirumah sakit yang ditunjuk oleh Menteri.

Kembali pada Peraturan Menteri Agama bahwa biro perjalanan atau PPIU hanya wajib memastikan jamaahnya mendapatkan vaksinasi meningtis dan selebihnya adalah menjadi tanggung jawab jamaah secara

individu. Menurut penulis seharusnya dalam PMA tersebut, vaksinasi meningtis jamaah juga menjadi tanggung jawab dari biro perjalanan atau PPIU dengan maksud bahwa jamaah mendapatkan kenyamanan dalam melakukan ibadah umrah.

e. Perlindungan jamaah dan petugas jamaah umrah

Dalam PMA tersebut juga menjelaskan tentang pelayanan perlindungan dan petugas umrah, sebagaimana dalam pasal 20 menjelaskan bahwa biro perjalanan atau PPIU wajib memberikan perlindungan terhadap jamaah umrah dengan melakukan beberapa hal yang meliputi:<sup>42</sup>

- 1) Asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan
- 2) Pengurusan dokumen jamaah yang hilang selama dalam perjalanan ibadah.
- 3) Pengurusan jamaah yang terpisah dan/atau hilang selama dalam perjalanan dan di Arab Saudi.

Adapun besaran tanggungan asuransi/nilai manfaat sesuai dengan ketentuan dalam asuransi perjalanan. Dalam hal ini yang dimaksud dengan asuransi perjalanan adalah asuransi perjalanan ibadah umrah yang berfungsi untuk mengantisipasi hal yang tidak diinginkan, sekaligus demi kenyamanan perjalanan dalam beribadah.

---

<sup>42</sup> Pasal 20 PMA No 8 Tahun 2018

Asuransi perjalanan umrah ialah sebuah produk asuransi yang dalam hal ini mengusung perlindungan atas segala risiko selama perjalanan umrah. Risiko tersebut sebagaimana telah disebutkan di atas yakni antara lain kecelakaan, meninggal dunia, perawatan medis, hingga kehilangan barang atau harta benda serta gangguan penerbangan umrah.

Asuransi perjalanan umrah adalah produk asuransi yang dikembangkan secara syariah oleh masing-masing perusahaan asuransi. Asuransi syariah ialah sebuah sistem dimana semua jamaah umrah mendonasikan sebagian atau semua premi yang telah mereka bayar untuk dipakai membayar klaim atas musibah yang dirasakan oleh beberapa peserta lainnya. Sehingga menggunakan *risk sharing*, atau berbagi untuk menghadapi risiko tertentu. Prinsip tolong menolong ini menjadi point sentral dalam konsep asuransi syariah, tak terkecuali dalam asuransi perjalanan ibadah umrah, meskipun secara langsung tidak saling mengenal. Hal inilah yang dilaksanakan ketika diantara para nasabah, yang dalam hal ini juga jamaah umrah tertimpa musibah dan merasakan kerugian. Dalam hal ini pihak perusahaan asuransi hanya akan beraksi sebagai pengelola dana saja. Demikianlah dalam konsep dasar asuransi syariah. Ada sejumlah manfaat yang akan diperoleh jamaah maupun biro perjalanan yang memasukkan asuransi dalam komponen penyusu biaya umrah, diantaranya:

a) Perlindungan atas kecelakaan

Manfaat kemalangan ini akan menyerahkan uang santunan kepada para ahli waris bilamana jamaah umroh (tertanggung) meninggal dunia. Dapat karena murni peristiwa kecelakaan, cacat tetap maupun sebagian karena sebab kecelakaan atau bahwa perlu mendapatkan perawatan medis oleh sebab kecelakaan pula.

b) Perawatan medis

Perawatan medis para jamaah umroh antara lain bantuan berupa ongkos pengobatan, ongkos rawat inap atau biaya-biaya lainnya yang barangkali timbul selama menunaikan perjalanan ibadah Umroh di Saudi Arabia.

Biaya ini seringkali akan ditanggung terlebih dahulu oleh peserta, yang nantinya sesudah kembali dari perjalanan umroh, peserta dapat mengajukan klaim ke perusahaan asuransi yang bersangkutan. Tentu saja dengan segala dokumen dan kelengkapannya mesti dipersiapkan terlebih dahulu, supaya saat kembali dari perjalanan Umroh, tidak terdapat dokumen yang disusulkan untuk mengajukan klaim.

c) Uang tunai

Asuransi Perjalanan Ibadah Umroh seringkali digunakan sekaligus guna menabung atau menyisihkan penghasilan secara

terencana yang diperlukan untuk menunaikan perjalanan umroh di masa berikutnya. Dana tunai yang terdapat di Asuransi Perjalanan Ibadah Umroh ini nantinya akan menghasilkan dana tunai dengan jumlah yang dapat dipastikan dan dapat dicairkan di tahun tertentu sesuai kesepakatan.

Dana tunai yang dihasilkan ini nantinya akan dapat membiayai perjalanan umroh anda dan keluarga pada tahun yang telah disepakati. Dana itu besarnya bermacam – macam, bergantung pada jumlah premi yang sekaligus sebagai uang simpanan yang disepakati pada saat membeli produk Asuransi Perjalanan Ibadah Umroh tersebut.

d) Meninggal dunia

Manfaat lainnya yakni perlindungan berupa uang pertanggungan bilamana jamaah umroh (tertanggung) meninggal dunia saat dalam masa perlindungan produk Asuransi Perjalanan Ibadah Umroh tersebut. Karena saat perjalanan umroh yang relative lama, maka bisa saja jamaah umroh atau tertanggung meninggal dunia oleh berbagai sebab.

Karena hal tersebutlah maka selama dalam masa kontrak asuransi perjalanan Umroh ini, maka pihak ahli waris atau keluarga di Indonesia bakal mendapatkan uang pertanggungan sekaligus santunan atas kabar duka yang dialami.

e) Kehilangan bagasi maupun keterlambatan penerbangan

Manfaatnya berupa ganti rugi bilamana jamaah umroh mengalami kehancuran atau kehilangan bagasi dan atau harta benda individu selama mengerjakan perjalanan Umroh maupun yang berkaitan dengan penerbangan umroh.

Sebagaimana diketahui, pada penerbangan umroh antar benua sangat riskan adanya keterlambatan jadwal. maupun karena proses transit dalam perjalanan umroh akan sangat rawan atas kehilangan bagasi tercatat. Disinilah pihak asuransi akan berperan.

Kemudian selanjutnya dalam pasal 22 untuk memberikan perlindungan terhadap jamaah umrah, biro perjalanan atau PPIU wajib menyediakan paling sedikit 1 (satu) petugas untuk mendampingi jamaah, dimana tidak dapat dirangkap oleh jamaah. Dalam hal ini, apabila jamaah lebih dari 90 (sembilan puluh) orang, maka biro perjalanan atau PPIU wajib menyediakan 1 (satu) orang tenaga kesehatan.

Lebih lanjut dalam pasal 22 dalam memberikan perlindungan terhadap jamaah, biro perjalanan atau PPIU wajib menyediakan kartu tanda pengenal yang paling sedikit memuat nama jamaah, nomor paspor, nama biro perjalanan atau PPIU, penanggung jawab dan nomor kontak di Arab Saudi, nama muassasah, nama dan alamat hotel. Biro

perjalanan juga diwajibkan mendaftarkan 1 (satu) orang perwakilan resmi PPIU di Arab Saudi kepada teknis urusan haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah.

f. Administrasi dan dokumentasi jamaah umrah

Pelayanan administrasi dan dokumen umrah yang dimaksud adalah meliputi:

- 1) Pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jamaah
- 2) Pengurusan dokumen jamaah sakit, meninggal, dan ghaib/hilang.
- 3) Pengurusan dokumen lain yang dianggap perlu

Dalam hal ini, biro perjalanan atau PPIU wajib memastikan masa tinggal jamaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa dan biro perjalanan juga dilarang menelantarkan jamaah umrah yang mengakibatkan jamaah umrah gagal berangkat ke Arab Saudi, melanggar masa berlaku visa dan terancam keamanan dan keselamatannya.

Kemudian setelah itu, biro perjalanan harus melaporkan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah kepada Direktur Jenderal yang meliputi rencana perjalanan ibadah umrah, dan permasalahan khusus yang pelaporannya dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik.

## 2. Sanksi-sanksi

Sebagaimana yang telah dipublikasikan dalam acara Mata Najwa yang bertema Muslihat Bisnis Umrah, merilis kerugian jemaah umrah dan pihak travel yang bermasalah:

1. PT Amanah Bersama Ummat (ABU Tours) dengan 86.720 jemaah yang terlantar dan total kerugian mencapai Rp. 1,4 Triliun.
2. PT First Anugerah Wisata (First Travel), 63.310 jemaah terlantar dengan kerugian yang mencapai Rp. 905,3 Miliar.
3. Solusi Balad Lumampah (SBL), 12.000 jemaah terlantar dengan kerugian Rp. 300 Miliar.
4. PT Asyifa Mandiri Wisata (Kafilah Rindu Kabah), 3.065 jemaah terlantar dengan kerugian mencapai Rp. 30 Miliar.
5. PT Utsmaniyah Hannien (Hannien Tours), 1.800 jemaah terlantar dengan kerugian Rp. 37,8 Miliar.
6. PT Jose Pentha Wisata (JP Madania), 708 jemaah gagal berangkat dan kerugian mencapai Rp. 50 Miliar.

Jadi total kerugian yang tercatat dalam kurun tahun terakhir yakni antara tahun 2017-2018 sekita 2,7 Triliun.

Melihat fenomena tersebut, tentunya hal ini adalah perkara yang sangat serius untuk diperhatikan oleh semua pihak, baik pihak travel sendiri, konsumen dan kementerian agama yang selaku pengawas didalamnya dengan memerhatikan hak dan kewajiban masing-masing.

Disini ada beberapa sanksi yang bisa diberikan kepada PPIU yang tidak melaksanakan kewajiban dan menyelewengkan hak-hak jemaah umrah:

*a. Sanksi berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata*

Dalam beberapa kasus yang terjadi pada penyelenggara perjalanan ibadah umrah terhadap jemaahnya, jika dilihat secara perdata terdapat 2 (dua) macam kesalahan.

1) Wanprestasi

Adalah keadaan dimana debitur tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya.<sup>43</sup>

Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata, yang berbunyi:

*“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang telah diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”*

Jadi dalam hal ini, setiap PPIU yang melakukan wanprestasi terhadap jemaah harus mengganti kerugian terhadap jemaahnya, sebagaimana dalam pasal 1244 KUHPerdata:

*“Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga. Bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungungkan kepadanya. Walaupun tidak ada iktikad buruk kepadanya.”*

<sup>43</sup> Dzulkifli Umar & Utsman Handoyo, *Kamus Hukum*, (Jakarta:Mahirsindo Utama, 2014), hal 393.

Sebagaimana yang telah penulis sebutkan terkait daftar-daftar biro perjalanan/PPIU yang melanggar diatas, dari kesemuanya telah melakukan cidera janji/wanprestasi, sebagai contoh kasus, sengketa wanprestasi yang terdaftar dengan nomor perkara 23/Pdt.G/2018.PN.Cbi, Pengadilan Negeri Cibinong memutuskan PT Utsmaniyah Hannien (Hannien Tours), telah ingkar janji memberangkatkan jemaahnya umrah. Dalam putusan, Majelis Hakim menghukum Hannien Tour membayar ganti rugi terhadap uang 204 jemaah yang telah disetorkan senilai Rp. 4,88 miliar.<sup>44</sup>

## 2) Perbuatan melawan hukum

Perbuatan Melawan Hukum adalah sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku bahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat.<sup>45</sup>

Perbuatan melawan hukum juga diatur dalam Pasal 1365 KUHPer, berbunyi:

*“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut ”.*

*Masih dalam kasus yang sama, Hannien Tours juga bisa dikatakan melakukan perbuatan melawan hukum karena telah melanggar hukum*

<sup>44</sup> <https://nasional.kontan.co.id/news/terbukti-wanprestasi-hannien-tour-dihukum-bayar-ganti-rugi-rp-488-miliar-ke-jemaah> diakses pada 13 November 2018 pukul 13.30 WIB

<sup>45</sup> Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. (Citra Aditya Bakti, 2002), hal 3.

*dan membawa kerugian kepada orang lain (jemaah) oleh sebab itu ia harus mengganti kerugian sebesar kerugian para jemaah dan membayar secara tanggung renteng bunga sebesar 6% perbulan dari nilai kerugian para penggugat.*

*b. Sanksi berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Pidana*

Selain sanksi yang bersifat perdata, PPIU juga dikenakan sanksi berupa sanksi pidana apabila biro perjalanan atau PPIU tidak memberangkatkan jemaah umrah sebagaimana yang menjadi kewajibannya. Dalam hal ini, biro perjalanan/PPIU masuk dalam tindakan penggelapan dan penipuan, sebagaimana yang telah diatur dalam KUHP Pasal 372 dan 378.

Penggelapan diatur dalam pasal 372 KUHP, yang berbunyi:

*“Barangsiapa dengan sengaja dan melawan hukum mengaku sebagai milik sendiri barang sesuatu yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang lain, tetapi yang ada dalam kekuasaannya bukan karena kejahatan, diancam, karena penggelapan, dengan pidana paling lama empat tahun atau denda paling banyak enam puluh rupiah”.*

Sedangkan penipuan diatur dalam pasal 378, yang berbunyi:

*“Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan memakai nama palsu atau martabat palsu; dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi utang maupun piutang, diancam karena penipuan, dengan pidana paling lama empat tahun.”*

Selain diberikan sanksi secara perdata, PT Hannien Tour juga mendapatkan sanksi secara pidana, dua direktornya yang terdiri dari direktur utama dan direktur keuangan divonis penjara 3 tahun 6 bulan

dalam sidang putusan kasus penipuan dan penggelapan di Pengadilan Negeri Kota Solo.<sup>46</sup>

*c. Sanksi Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018*

Hal ini telah dijelaskan sebelumnya bahwa dengan adanya kewajiban pihak biro perjalanan penyelenggara ibadah umrah, maka pihak PPIU dapat dikenai sanksi administratif apabila tidak melaksanakan kewajibannya. Karena kewajiban biro perjalanan atau PPIU tersebut telah diatur dalam BAB XI Pasal 41 Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Dalam klasifikasinya, sanksi administratif ini terdapat beberapa tingkatan, yakni; peringatan tertulis, pembekuan izin penyelenggaraan, dan pencabutan izin penyelenggaraan.

1) Peringatan tertulis

Sanksi administratif berupa peringatan tertulis diberikan PPIU apabila melanggar ketentuan-ketentuan yang bersifat ringan. Adapun pelanggaran-pelanggaran yang termasuk dalam kategori tersebut, yaitu;

- i. PPIU tidak melaporkan perubahan susunan pemilik saham, direksi, dan komisaris dan/atau tempat/domisili perusahaan kepada Menteri

<sup>46</sup> <http://jateng.tribunnews.com/2018/05/22/dua-direktur-biro-umrah-hannien-tour-divonis-penjara-3-tahun-6-bulan> diakses pada tanggal 13 November 2018 pukul 14.00 WIB

melalui Direktur Jenderal paling lama 3 (tiga) bulan setelah terjadi perubahan. (pasal 7 ayat 1)

- ii. Pembukaan kantor cabang PPIU tidak memperoleh pengesahan dari kepala kantor wilayah. (pasal 8 ayat 2).
- iii. Isi perjanjian tidak memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak. (Pasal 8 ayat 3)
- iv. PPIU tidak menetapkan BPIU dibawah BPIU refrensi. (pasal 10 ayat 2).
- v. Format pendaftaran dan perjanjian tidak mengikuti yang ditetapkan oleh direktur jenderal. (pasal 11 ayat 2).
- vi. PPIU tidak menjelaskan isi perjanjian kepada calon jamaah. (pasal 11 ayat 4).
- vii. PPIU tidak memberangkatkan jemaah paling lambat 6 (enam) bulan setelah pendaftaran. (pasal 11 ayat 5).
- viii. PPIU tidak memberikan informasi mengenai paket umrah kepada calon jemaah. (pasal 11 ayat 6)
- ix. PPIU tidak melaporkan jemaah yang telah terdaftar kepada Direktorat jenderal. (pasal 11 ayat 7).
- x. PPIU tidak memberikan dokumen perjanjian kepada jemaah segera setelah ditandatangani kedua belah pihak. (pasal 11 ayat 8).
- xi. PPIU memfasilitasi keberangkatan jemaah menggunakan BPIU yang berasal dari dana talangan. (pasal 12).

- xii. Tidak memberikan bimbingan, meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah. (pasal 14 ayat 2).
- xiii. PPIU tidak memberikan paket atau buku pedoman materi bimbingan manasik dan perjalanan ibadah umrah. (pasal 14 ayat 6).
- xiv. PPIU tidak memberikan pelayanan transportasi sebagaimana yang telah ditentukan. (pasal 15).
- xv. PPIU tidak memberikan pelayanan akomodasi dan konsumsi sesuai yang telah dijelaskan peraturan. (pasal 16)
- xvi. PPIU tidak memberikan pelayanan kesehatan sebagaimana termaksud dalam ketentuan peraturan. (pasal 17)
- xvii. PPIU tidak mau bertanggungjawab terhadap perawatan dan pemulangan jemaah yang sakit. (pasal 18)
- xviii. PPIU tidak melaksanakan pelayanan terhadap perlindungan jemaah dan petugas umrah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (pasal 20)
- xix. PPIU tidak memberikan pelayanan administrasi dan dokumentasi umrah seperti yang tertulis dalam peraturan. (pasal 23).

## 2) Pembekuan izin penyelenggara

Pembekuan izin penyelenggara, yakni sanksi yang diberikan ketika biro perjalanan atau PPIU mengulang melanggar kewajiban yang telah disebutkan dalam sanksi peringatan tertulis.

## 3) Pencabutan izin penyelenggara

Pencabutan izin penyelenggara yakni sanksi administratif yang diberikan kepada biro perjalanan atau PPIU yang melakukan pelanggaran yang cukup berat, seperti biro perjalanan atau PPIU menelantarkan jemaah umrah yang mengakibatkan jemaah umrah gagal berangkat ke Arab Saudi, melanggar masa berlaku visa, dan membuat jemaah terancam keamanan dan keselamatannya.

Peringatan tertulis, pembekuan izin penyelenggara dan pencabutan izin penyelenggara adalah bentuk dari sanksi administratif yang terdapat dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018. Akhir-akhir ini kementerian agama sebagai instansi yang berwenang menertibkan PPIU yang melanggar telah banyak mengeluarkan keputusan terkait pencabutan izin penyelenggara. Misalnya, Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 589 Tahun 2017 per tanggal 1 Agustus 2017 yang telah mencabut izin dari PT First Travel, Pencabutan izin dilakukan karena PT. First Anugerah Karya Wisata dinilai terbukti telah melakukan pelanggaran Pasal 65 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Atas pelanggaran tersebut dikenakan sanksi sesuai Pasal 69 pada PP yang sama. Pelanggaran tersebut berupa tindakan penelantaran jemaah umrah yang mengakibatkan gagal berangkat ke Arab Saudi, dan

mengakibatkan timbulnya kerugian materi dan immateri yang di alami jemaah umrah.<sup>47</sup>

Dalam PMA No 8 Tahun 2018 ini memberikan cukup perlindungan terhadap jemaah umrah, misalkan dalam beberapa pasal menjelaskan tentang sanksi administratif terhadap biro perjalanan yang tidak melaksanakan kewajiban-kewajibannya sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah. namun tentunya sanksi administratif tidak memberikan perlindungan hukum secara komprehensif terhadap hak-hak dari jemaah umrah yang diselewengkan oleh biro perjalanan. Seringkali jemaah umrah tidak mendapatkan hak-hak dari apa yang semestinya mereka dapatkan yang meliputi pelayanan, bimbingan hingga perlindungan terhadap jemaah itu sendiri. Sebagai contoh, jemaah tidak mendapatkan pelayanan yang semestinya seperti yang diperjanjikan diawal, seperti hotel yang dibawah standar pelayanan minimum, tempat yang jauh dari masjidil haram yang menjadi pusat dari pelaksanaan ibadah, atau berbagai macam fasilitas yang seharusnya jemaah dapatkan.

Selain ketentuan tentang sanksi administratif, PMA No 8 Tahun 2018 juga memberikan perlindungan terhadap jemaah umrah yakni mewajibkan biro perjalanan memberikan ganti rugi kepada jemaah yang terlantar, disini spesifik pada kegagalan keberangkatan jemaah, tentunya

---

<sup>47</sup> <https://kemenag.go.id/berita/read/505159/kemenag-cabut-izin-first-travel-sebagai-ppiu>  
diakses tanggal 13 nov 2018 pukul 17.00 WIB.

hal ini sangat positif. Namun didalam peraturan tersebut tidak menjelaskan tentang prosedur jemaah umrah mendapatkan ganti rugi atau mendapatkan kembali biaya yang telah dibayarkan, sehingga jemaah mencari keadilannya sendiri dengan cara mereka masing-masing, yang berakibat mereka kesulitan mendapatkan hak-haknya kembali.

Menurut Penulis ada beberapa hal yang belum menjadi perhatian didalam PMA No 8 Tahun 2018, terutama terkait dengan pengawasan terhadap PPIU, yakni: kemampuan finansial, kemampuan teknis, kelengkapan sarana dan prasarana, rencana perjalanan dari biro perjalanan (*travel agency*) tersebut.

Sebagaimana menurut Philipus M. Hadjon bahwasanya salah satu sarana untuk memberikan perlindungan hukum adalah dengan perlindungan hukum secara preventif yakni berfungsi untuk menegah terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dalam bentuk perizinan dan pengawasan. Sejalan dengan sarana perlindungan hukum preventif tersebut, pemerintah dalam hal ini menteri agama juga memberikan pencegahan terjadinya suatu kerugian yang bisa saja terjadi pada jemaah umrah, dalam hal ini bisa dilihat dalam BAB VIII PMA No 8 Tahun 2018 secara khusus membahas tentang pengawasan dan pengendalian. Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jendral yang dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota. Adapun pengasan disini meliputi; pendaftaran, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional jemaah, pengurusan dan

penggunaan visa, indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu, dan ketaatan terhadap ketentuan perundang-undangan.

Dalam penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwasanya Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah telah memberikan perlindungan hukum terhadap para jamaah umrah meliputi sanksi administratif yang berupa peringatan, pencabutan izin serta pembekuan terhadap biro perjalanan yang terbukti melakukan berbagai bentuk pelanggaran terhadap jamaah umrah.





## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis pembahasan, yang mengacu pada rumusan masalah dalam bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban antara biro perjalanan (*travel agency*) telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji, serta peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Hak dan kewajiban para pihak membuat adanya hubungan hukum antara keduanya yang mengakibatkan keterikatan satu sama lain. Hak jemaah umrah secara garis besar adalah mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan didalam perjalanan ibadah umrahnya, serta mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Sedangkan yang menjadi kewajiban dari jemaah adalah melakukan pendaftaran dan membayar Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPIU). Adapun hak biro perjalanan adalah hak menerima pembayaran dari jemaah umrah dan hak mendapatkan perlindungan hukum dari jemaah yang beriktikad tidak baik. Sedangkan kewajibannya adalah memenuhi semua hak-hak jemaah umrah yang terdapat dalam perjanjian serta peraturan perundang-undangan.

2. Ketika seseorang telah mendaftar dan membayar biaya perjalanan ibadah umrah maka disana telah menjadi calon jemaah. sebagai calon jemaah, seseorang tersebut telah mendapatkan sarana perlindungan hukum, baik perlindungan hukum refresif maupun prevenif, serta perlindungan secara perdata maupun pidana jika suatu saat mereka tidak mendapatkan hak semestnya seperti yang telah diperjanjikan sebelumnya. Dalam Peraturan Menteri Agama

Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, namun hanya terfokus pada pemberian sanksi-sanksi administratif (peringatan tertulis, pembekuan izin penyelenggara, serta penvabutan izin penyelenggara), padahal bukan hanya itu, jemaah umrah harus mendapatkan biaya ganti rugi maupun kompensasi, apabila hak-haknya diselewengkan oleh biro perjalanan, dalam peraturan tersebut belum mengatur secara terperinci mengenai hal-hal serta prosedur penggantian kerugian.

Antara 2017-2018 telah banyak biro perjalanan/PPIU yang bermasalah dengan menelantarkan dan gagal memberangkatkan ribuan jemaah umrah, yang mengakibatkan kerugian triliunan rupiah, dimana jumlah kerugian tersebut tak mampu dibayarkan oleh pihak penyelenggara.

#### **B. Saran**

Untuk mencegah terjadinya penipuan atau iktikad tidak baik dari biro perjalanan yang membawa akibat pada pelanggaran hukum secara perdata maupun pidana yang merugikan jemaah umrah. Maka penulis dalam hal ini akan memberikan beberapa saran terhadap pihak-pihak yang terkait, mulai dari jemaah itu sendiri, biro perjalanan dan kementerian agama selaku instansi yang bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kedua belah pihak.

1. Jemaah umrah harus teliti memilih biro perjalanan ibadah umrah, yang telah mendapatkan izin serta tidak tergiur biaya-biaya atau

promo murah. Jemaah juga harus aktif dan mengetahui yang menjadi hak dan kewajibannya.

2. Pihak Biro Perjalanan harus menunaikan semua hak-hak jemaah, jangan hanya memikirkan keuntungan semata yang berakibat terhadap pelayanan yang kurang memberikan keamanan dan kenyamanan jemaah.
3. Kementerian Agama melakukan pengawasan berkala terhadap biro perjalanan/PPIU sehingga bisa mencegah terjadinya penyelewengan kewajiban. kementerian agama bisa melakukan beberapa hal, misalnya; kemampuan/kesehatan finansial PPIU, kemampuan teknis, kelengkapan sarana dan prasarana serta rencana perjalanan dari biro perjalanan/PPIU yang terdaftar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fuady, Munir. *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2002.
- Hadjon, Philipus. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987.
- Jhonny, Ibrahim. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2011.
- Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedu, CET. 1. Jakarta: Balai Pustaka, 1991.
- Miru, Ahmad. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia cet. 1.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011.
- Mahmud, Marzuki Peter. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014.

- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2012.
- Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004.
- Siwi K, Celina Tri. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Soekanto, Soejono. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: PT. Grafindo, 2003.
- Umar, Dzulkifli dan Handoyo, Utsman. *Kamus Hukum*. Jakarta:Mahirsindo Utama, 2014.
- Yoeti, Oka, A. *Tour And Travel Management*. Jakarta: Pradiya Paramita, 2003.
- Zainuddin, Ali. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2013.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

**INTERNET:**

Aidil, M. Haq. *Biro Perjalanan Wisata*,  
[mytourism.50webs.com/tourism%20learning.docx](http://mytourism.50webs.com/tourism%20learning.docx) diakses tanggal 07  
desember 2017 pukul 14.00 WIB

Samhadi, Sri Hartati. *Iktikad baik dalam kebebasan berkontrak*,  
<http://trainingethos.blogspot.com>, diakses pada tanggal 1 juni 2018.

Satrio, J. *Beberapa Segi Hukum Tentang Somasi*. <http://www.hukumonline.com> di  
diakses pada tanggal 7 juni 2018.



**LAMPIRAN**

1. **File peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah**



## 2. Surat Perejanjian Baku Para Pihak

### Surat Perjanjian Pengembalian Uang Umroh

Yang Bertandatangan di bawah ini :

1. Nama :  
 Tempat /Tgl. Lahir :  
 Jenis Kelamin :  
 Pekerjaan :  
 Agama :  
 Alamat :

**Pihak Pertama Atau Orang yang Berhutang**

2. Nama :  
 Tempat /Tgl. Lahir :  
 Jenis Kelamin :  
 Pekerjaan :  
 Agama :  
 Alamat :

**Pihak Kedua atau yang memberi Hutang**

**Isi Perjanjian :**

1. Bahwa pihak pertama mengaku telah menerima uang tunai kepada pihak ke dua sebesar Rp. 40.000.000,00- ( 40jt Rupiah ) untuk keperluan umroh .
2. Bahwa benar umroh BATAL karena kelalaian pihak pertama .
3. Bahwa Pihak Pertama sanggup mengembalikan uang kepada pihak kedua sebesar Rp. 40.000.000,- Pada Agustus 2013.
4. Bahwa apabila dikemudian hari Pihak Pertama tidak sanggup mengembalikan uang pada Agustus 2013 maka kami sebagai ahli waris / anak-anak dari Pihak kedua (ACIH SUWARSIH) akan menyerahkan urusan ini kepada pihak Aparat Hukum setempat .

Demikianlah surat perjanjian pengembalian uang umroh ini dibuat bersama di depan saksi-saksi, dalam keadaan sehat jasmani dan rohani dan untuk dijadikan sebagai pegangan hukum bagi masing-masing pihak.

Dibuat di Cimahi  
 Tanggal, 4 Agustus 2013

## 3. Brosur biro perjalanan

**NURHARAMAIN**  
*Ummah al-Haramain*  
وَأْتَمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ (الآيَةَ)

**MURAH ITU PERLU**  
**UMRAH PROMO**  
**USD 1.750,-**

| **UNTUK PELUNASAN TERAKHIR**  
**TANGGAL 30 OKTOBER 2015** |

**BURUAN**  
**DAFTAR**  
**KUOTA**  
**TERBATAS**

**HOTLINE :**  
**081353066345**

- PROGRAM UMRAH 9 ATAU 10 HARI
- BERANGKAT DARI SURABAYA DENGAN PESAWAT KELAS EKONOMI
- HOTEL DI MADINAH : SHOURFAH/SETARA DI MEKKAH : REHAB/SETARA
- TERBATAS HANYA UNTUK 20 PENDAFTAR DALAM SETIAP ROMBONGAN
- HARGA MELIPUTI BIAYA TIKET, VISA, & LA JEDDAH TO JEDDAH
- JADWAL BERANGKAT : 12 JANUARI 2016



Maqbarah Rasullulah, Madinah



Maulidur Rasul, Makkah



Masjid Gayidina Ali, Madinah



Jabal Rahmah, Makkah



Masjid Quba, Madinah



Jabal Tsaur, Makkah

**SYARAT PENDAFTARAN UMRAH :**

- Paspur 48 halaman, nama terdiri dari minimal 3 kata, contoh : AHMAD TAISIR ALHAKIM, masa berlaku tidak kurang dari 8 bulan. (BAGI YANG BELUM PUNYA PASPOR, BISA KAMI BANTU).
- Buku Kesehatan / Kartu kuning suntik meningitis.
- Foto 4x6 = 4 lembar, tidak berkacamata, close-up 90% tampak wajah, background putih.
- Menyerahkan uang muka minimal Rp 5.000.000,- / USD 500,-

**PEMBAYARAN :**

Dapat dilakukan di kantor "Nur Haramain Mulia" atau ditransfer melalui Bank Mandiri :

a/n. PT. Nur Haramain Mulia - (IDR) Nomor Rekening : 143-00-800-900-69  
- (USD) Nomor Rekening : 143-00-115-629-62

**KANTOR PUSAT :**  
Gedung GRAHA IHSANA Lt. Dasar No.2, Komplek PONDOK PESANTREN AL-MASHDUQIAH  
Jl. Ir. H. Juanda No. 370 Patokan Kraksaan Probolinggo Jawa Timur 67282  
Telp./ fax. 0335-843022, HP/WA : 081353066345, BBM : 2B2B8E3E, Email : nur.haramaintour@yahoo.com