

TANGGUNG GUGAT TERHADAP BIRO PERJALANAN ATAS PEMBATALAN PEMBERANGKATAN HAJI PLUS DAN UMROH

Savira Rianda Ariani, Fendi Setyawan, Firman Floranta Adonara.
Hukum Perdata Ekonomi, Fakultas Hukum, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: savirarianda@gmail.com

Abstrak

Biro perjalanan Haji dan Umroh merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan ibadah haji dan umroh. Biro perjalanan Haji dan Umroh adalah usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan Umroh. Keberadaan biro perjalanan akan lebih memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Biro perjalanan haji dan umroh memberikan jasa dengan tanggung jawab penuh terhadap pengguna jasa sehingga memberi perlindungan penuh terhadap pengguna jasa apabila terjadi sesuatu kejadian yang tidak diinginkan. Dalam prakteknya masih banyak biro perjalanan yang melakukan penipuan terhadap Calon Jamaah. Terutama Calon Jamaah yang kurang jeli dalam memilih biro perjalanan. Banyaknya kasus-kasus penipuan yang dilakukan oleh biro perjalanan merugikan Calon Jamaah dan menyebabkan para Calon Jamaah merasa tidak adanya perlindungan dalam menjalankan Ibadahnya. Calon Jamaah seharusnya mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan merugikan yang disebabkan oleh kesalahan biro perjalanan. Sebuah perlindungan hukum yang dijamin oleh sebuah sistem hukum yang memberikan jaminan terhadap pemenuhan hak-hak dari Calon Jamaah.

Kata Kunci: Biro Perjalanan, Haji, Umroh, dan Perlindungan Hukum,

Abstract

Hajj and Umrah travel agency is an entity that can provide service on all things related to the world of the Hajj and Umrah trips . Hajj and Umrah travel agency is a business service provider services the ministry of planning or organizing Hajj and Umrah . The existence of the travel agency will be easier for people to meet desired needs . Hajj and Umrah travel agencies provide services with full responsibility to service users so as to give full protection to the service user in case something unexpected . In practice there are many travel agents who commit fraud against the prospective pilgrims . Especially the pilgrims who are less keen in choosing travel services . The number of cases of fraud committed by the travel agency adverse pilgrims felt the absence of protection in carrying ibadah pilgrims , should get legal protection from adverse action caused by faulty travel agency . A legal protection guaranteed by a legal system that guarantees the fulfillment of the rights of prospective pilgrims .

Keywords: Travel Agent, Hajj, Umrah, and Legal Protection

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Biro perjalanan Haji dan Umroh adalah usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan Umroh. Biro perjalanan Haji dan Umroh merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan ibadah haji dan umroh. Keberadaan biro perjalanan akan lebih memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Biro perjalanan haji dan umroh memberikan jasa dengan tanggung jawab penuh terhadap pengguna jasa sehingga memberi perlindungan penuh terhadap pengguna jasa apabila terjadi sesuatu kejadian yang tidak diinginkan.

Pada setiap tahunnya Arab Saudi selalu kebanjiran turis dari seluruh penjuru dunia. Namun bukan untuk berwisata tetapi untuk melakukan ibadah haji atau umroh. Dari seluruh negara yang mengirimkan jama'ahnya, Indonesia tercatat sebagai negara pengirim calon jama'ah haji terbesar di dunia yaitu sebesar 221.000 (dua puluh satu ribu) jama'ah haji. Indonesia adalah negara paling banyak jama'ah nya yang datang ke Arab, kata duta besar Arab Saudi di Indonesia Mustafa Ibrahim Al-Mubaraq saat berkunjung ke redaksi Tempo Rabu 14 November 2012. Menurut Mustafa, setiap tahun negaranya menampung 4.000.000 (empat juta) lebih orang dari seluruh dunia yang ingin melaksanakan ibadah haji. Indonesia yang dengan jumlah muslim terbanyak di dunia, tentu saja mengirim calon jam'ah haji dengan jumlah yang besar. Tahun 2012

Indonesia mengirim jama'ah haji sebanyak 221.000 (dua puluh satu ribu) orang. Dengan rincian 190.000 (seratus sembilan puluh ribu) jama'ah ongkos naik haji dan sisanya memakai ongkos naik haji khusus.¹[1]

Seperti yang sudah diketahui, bahwa minat Ibadah Umroh jamaah asal Indonesia adalah yang terbanyak di seluruh penjuru dunia. Hal inilah yang menyebabkan banyak sekali penyelenggara Umroh atau travel baru bermunculan menyambutnya. Tiap tahun bertambah puluhan Travel Umroh baru, baik itu yang memiliki izin resmi maupun yang sifatnya konsorsium dengan Travel Umroh lainnya.²[2]

Karena sepanjang tahun animo umat Islam untuk berhaji tidak pernah surut, peserta program dana talangan makin banyak bahkan pada bulan-bulan Ramadhan-Syawal, banyak yang mendaftar Umroh. Tidak heran jika pada daerah tertentu yang animo umat Islamnya untuk berhaji atau berumroh sangat tinggi, antrian daftar tunggu haji sudah mencapai 12-13 tahun sehingga banyak jamaah yang lebih memilih Haji Khusus atau Umroh yang mana mereka tidak perlu menunggu terlalu lama.

Dengan makin panjangnya daftar tunggu, sebagian orang yang cukup punya uang dan tidak sabar menunggu, memilih beralih ke biro penyelenggara Haji Khusus. Memang biayanya membengkak bisa lebih dari dua kali lipat. Pada tahun 2012 ongkos naik haji reguler sekitar Rp 35.000.000 (tiga puluh lima juta), maka ongkos naik Haji Khusus umumnya dipatok di angka Rp. 75.000.000 (tujuh puluh lima juta). Hanya saja, karena banyak orang berpindah ke Haji Khusus sementara jatah untuk Haji Khusus hanya 17.000 orang setiap tahunnya, maka 2-3 tahun belakangan ini jama'ah Haji Khusus pun harus masuk daftar tunggu. Wakil dari asosiasi perjalanan haji menyebutkan di beberapa daerah bahkan daftar tunggu Haji Khusus mencapai 4 tahun.³[3]

Sayangnya, sebagian besar travel biro penyelenggara Haji Khusus ini tidak transparan kepada Calon Jama'ah Haji. Mereka tidak mau menyampaikan bahwa Haji Khusus pun masuk daftar tunggu. Bahkan seolah memanfaatkan Calon Jama'ah Haji yang "kebelet" pergi haji, mereka malah menjanjikan kepastian berangkat tahun ini atau tahun depan. Padahal semua itu sifatnya masih berupa usulan kepada Kemenag, yang bisa saja disetujui bisa pula ditolak! Akibatnya, terjadilah fenomena seperti yang ramai dibincangkan sepekan terakhir ini: Calon Jama'ah Haji batal berangkat meski sudah menginap berhari-hari di hotel kelas melati sekitar bandara. Alasan visa belum keluar sebenarnya sudah bisa diprediksi. Jelas Kedubes Saudi Arabia tak akan mengeluarkan visa haji, sebab memang jatahnya sudah habis.

Setiap Calon Jamaah yang ingin melakukan ibadah Haji atau Umroh tidak bisa berangkat sendiri tanpa melalui biro perjalanan yang saat ini banyak berdiri. Menjamurnya biro perjalanan itu sendiri diakibatkan karena minat masyarakat Indonesia yang sangat tinggi dan karena tidak

sabar harus menunggu antrian keberangkatan haji reguler yang cukup lama.

Dalam prakteknya masih banyak biro perjalanan yang melakukan penipuan terhadap Calon Jamaah. Terutama Calon Jamaah yang kurang jeli dalam memilih biro perjalanan. Banyaknya kasus-kasus penipuan yang dilakukan oleh biro perjalanan merugikan Calon Jamaah dan menyebabkan para Calon Jamaah merasa tidak adanya perlindungan dalam menjalankan Ibadahnya. Calon Jamaah seharusnya mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan merugikan yang disebabkan oleh kesalahan biro perjalanan. Sebuah perlindungan hukum yang dijamin oleh sebuah sistem hukum yang memberikan jaminan terhadap pemenuhan hak-hak dari Calon Jamaah.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji beserta peraturan pelaksanaannya, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahasnya lebih lanjut dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul: **"TANGGUNG GUGAT TERHADAP BIRO PERJALANAN ATAS PEMBATALAN PEMBERANGKATAN HAJI PLUS DAN UMROH"**

1.1 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah sistem pengaturan Haji Khusus dan umroh di Indonesia?
2. Bagaimanakah bentuk pertanggung jawaban *travel agent* terhadap konsumen atas pembatalan pemberangkatan Haji Khusus dan umroh?
3. Bagaimanakah upaya yang dapat dilakukan konsumen terhadap pembatalan pemberangkatan Haji Khusus dan umroh?

1.2 Tujuan Penelitian

Agar memperoleh tujuan yang diharapkan maka perlu untuk menetapkan tujuan penulisan. Tujuan penulisan skripsi ini meliputi 2 (dua) hal, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

a. Tujuan Umum

Tujuan umum penulisan skripsi ini adalah :

- 1) Untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan akademis yang telah ditentukan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Jember.
- 2) Sebagai salah satu sasaran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan secara teoritis dengan praktek yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.
- 3) Untuk memberikan wawasan dan informasi serta sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pemerintah, msyarakat, almamater, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember serta pihak yang tertarik dan berminat terhadap permasalahan yang dihdapi.

b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan memahami sistem dan mekanisme pemberangkatan perjalanan Haji Khusus dan umroh di Indonesia.

¹<http://www.tempo.co/read/news/2012/11/15/173441866> diakses pada hari Rabu, tanggal 5 Juni 2013.

²<http://www.okezone.co/read/news/2012/11/15/173441976> diakses pada hari Rabu, tanggal 5 Juni 2013.

³<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2012/10/24/rumitnya-berhaji-di-indonesia-503220.html> diakses pada hari Kamis, tanggal 7 Juni 2013.

- 2) Untuk mengetahui dan memahami pertanggungjawaban hukum biro perjalanan terhadap pembatalan pemberangkatan Haji Khusus dan umroh.
- 3) Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh penyedia jasa.
- 4) Untuk mengetahui dan memahami upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan oleh penyedia layanan pemberangkatan Haji Khusus dan umroh.

1.3 Metode Penelitian

Penulisan suatu karya ilmiah selalu membutuhkan metode penelitian. Metode berarti cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, sedangkan penelitian berarti suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisa sampai menyusun laporannya. Metode penelitian digunakan sebagai cara sistematis untuk mencari, menemukan, mengembangkan, menganalisis permasalahan, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka dalam penelitian skripsi ini digunakan metode penelitian sebagai berikut:

1.3.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum ini termasuk penelitian yuridis normatif. Artinya, penelitian yang memandang hukum sebagai norma, baik berupa asas moral atau keadilan, norma-norma yang terdapat dalam hukum positif, atau norma-norma yang dibuat keputusan hakim.⁴[4] Penelitian ini, khususnya, terkait dengan norma-norma yang terdapat dalam hukum positif, berupa, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan literatur yang berisi konsep teoritis serta pendapat sarjana yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini.

1.3.2 Pendekatan Masalah

Penelitian hukum mempunyai beberapa pendekatan. Dengan adanya pendekatan tersebut, peneliti akan memperoleh informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Pendekatan yang dilakukan oleh penulis adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.⁵[5] Sedangkan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan tujuan untuk menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.⁶ [6]

1.3.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan bahan yang dipakai dalam menulis sebuah karya ilmiah. Dalam penyusunan skripsi ini

digunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.⁷

[7]Bahan hukum primer yang digunakan dalam penulisan skripsi ini terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata atau BW);
- 2) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji
- 3) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar ahli hukum atas putusan pengadilan.⁸[8] Sehubungan dengan itu, maka bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah buku-buku teks dan tulisan-tulisan hukum yang relevan dengan tema yang diangkat dalam penulisan ini.

c. Bahan Non Hukum

Bahan non hukum merupakan penunjang bagi sumber bahan hukum primer dan sekunder, yaitu badan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan bahan non hukum berupa bahan yang diambil dari internet serta bahan-bahan non hukum lainnya.

1.3.4 Analisis Bahan Hukum

Proses analisis bahan hukum merupakan proses menemukan jawaban dari pokok permasalahan yang timbul dari fakta hukum, proses tersebut dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu:⁹ [9]

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan permasalahan yang hendak diajukan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dianggap memiliki relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas permasalahan yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab permasalahan yang diajukan;
5. Memberikan preskripsi atau hal yang sebenarnya harus dilakukan berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dalam kesimpulan.

Bahan yang sudah terkumpul kemudian dianalisa agar dapat digunakan sebagai bahan yang bersifat deskriptif yaitu bahasan yang memberikan gambaran yang secara lengkap dan jelas mengenai permasalahan yang terjadi di lapangan

⁴Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hal. 33-34.

⁵Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010) hal. 93.

⁶*Ibid*, hal. 95.

⁷*Ibid*, hal. 141.

⁸*Ibid*

⁹*Ibid*, hal. 171.

kemudian disesuaikan dengan berbagai teori dan praktek. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap data-data itu dengan menggunakan suatu metode deskriptif yang memberikan gambaran secara lengkap dan jelas mengenai permasalahan yang ada dan didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian menarik kesimpulan dengan metode deduktif yaitu suatu metode yang menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus.¹⁰ [10]

Pembahasan

2.1 Sistem Pengaturan Haji Khusus dan Umroh di Indonesia

Program penyelenggaraan *ibadah Haji* di Indonesia secara resmi dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI), baik *haji Reguler* maupun Haji Khusus Departemen Agama. Seiring sangat tingginya minat masyarakat menunaikan Ibadah Haji, *daftar Antrian tunggu* untuk haji reguler sudah sampai tahun 2021 (tiap provinsi berbeda tahunnya). Sedangkan untuk *daftar antrian tunggu haji khusus* sudah sampai tahun 2016. Tentunya hal ini menjadi dilema yang cukup serius bagi sebagian kalangan yang ingin melaksanakan ibadah haji tanpa ikut antrian daftar tunggu. Istilah haji *non quota* sudah sering menjadi perbincangan menjelang musim Haji, mulai dari cap *haji Ilegal, Haji Sandal Jepit, Haji Haram, Haji terlantar* bahkan sampai haji yang gagal berangkat, Istilah *non quota* artinya yang tidak melalui haji Quota pemerintah apapun itu caranya.¹¹ [11]

Keinginan untuk menjalankan rukun iman ke lima ini terpancar jelas dalam diri calon jamaah, salah satu alternatif untuk mengantarkan mereka sampai ke tanah suci secara cepat adalah dengan menggunakan biro penyelenggara umrah dan Haji Khusus. Karena jika dipaksakan juga melalui jalur reguler, keinginan tersebut baru bisa terwujud setelah antri bertahun-tahun dalam sistem *waiting list* (daftar tunggu). Sementara usia semakin senja sehingga rasa ketakutan tidak akan bisa masuk dalam daftar keberangkatan yang masih lama tersebut semakin memaksa mereka untuk menggunakan biro perjalanan umrah dan haji khusus. Tingginya animo masyarakat serta membengkaknya pendaftar calon jamaah haji dan umrah dari tahun-ketahun tidak diiringi dengan sistem dan manajemen operasional yang baku dari penyelenggara haji dan umrah, sehingga terjadi sistem dan aturan identik dengan tambal sulam mudah berubah-ubah. Akibatnya, yang jadi korban adalah masyarakat baik fisik maupun materi.

Bisnis travel haji-umroh adalah layanan dalam bentuk peribadatan, seharusnya usaha ini benar-benar dikelola secara benar dan sebaik mungkin agar tidak ada masalah. Regulasi atau peraturan terkait dengan sistem penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Indonesia diatur mulai dari Undang-undang sampai dengan peraturannya pelaksanaannya. Sistem pengaturan Haji Reguler, Haji Khusus (plus) dan umroh diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan

peraturan pelaksanaannya berupa Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Sistem pengaturan penyelenggaraan ibadah haji pada dasarnya dibagi menjadi dua, hal ini sesuai dengan Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 yang berbunyi “penyelenggaraan ibadah haji terdiri atas : a. penyelenggaraan ibadah haji reguler dan b. penyelenggaraan ibadah haji khusus.¹² [12] Pelaksanaan ibadah haji reguler secara nasional menjadi tanggung jawab pemerintah dengan pelaksanaannya diatur oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Terkait dengan pelaksanaan/ penyelenggaraan ibadah haji tersebut, maka dalam pembahasan ini akan dijelaskan tentang bagaimana sistem penyelenggaraan ibadah haji reguler dan bagaimana sistem penyelenggaraan ibadah haji khusus.

Penyelenggaraan ibadah haji reguler dijelaskan dalam Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 yang menyatakan bahwa dalam melaksanakan tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 menteri menyelenggarakan kegiatan :

- a. Pendaftaran
- b. Penetapan kuota haji;
- c. Penetapan besaran setoran awal dan pembayaran BPIH;
- d. Bimbingan jamaah haji;
- e. Pembentukan panitia penyelenggaraan ibadah haji;
- f. Pelayanan administrasi dan dokumen haji;
- g. Pelayanan transportasi jamaah haji;
- h. Pelayanan akomodasi dan konsumsi;
- i. Pembinaan dan pelayanan kesehatan jamaah haji;
- j. Perlindungan jamaah haji dan petugas haji. Dan;
- k. Koordinasi penyelenggaraan ibadah haji;¹³ [13]

Pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji tiap tahun di Indonesia ditentukan oleh kuota yang telah diberikan oleh pemerintah kerajaan Arab Saudi, setelah pemerintah Republik Indonesia mempunyai pemberangkatan ibadah haji maka kuota tersebut dibagi secara proposional dan adil sesuai dengan jumlah propinsi dan banyaknya calon jamaah haji yang terdaftar dalam daftar tunggu pemberangkatan haji. Warga negara Indonesia yang berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji, sebagai langkah awalnya harus melakukan pendaftaran haji melalui Kementerian Agama atau perwakilannya di tiap kabupaten atau kota sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang telah ditentukan. Setelah calon jamaah haji melakukan pendaftaran untuk melaksanakan ibadah haji, maka calon jamaah haji tersebut mendapatkan nomor urut pendaftaran pemberangkatan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji khusus yang pelayanan, pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus. Pelayanan dan pelaksanaan ibadah haji khusus tersebut meliputi waktu pelaksanaan, akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan dan bimbingan ibadah haji. Berbeda dengan

¹⁰Ibid, hal. 42

¹¹<http://www.travelhajiplus.com/konsultasi-informasi-ibadah-haji-indonesia-daftar-haji-plus/>

¹² Pasal 3 PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹³ Pasal 3 PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

penyelenggaraan ibadah haji reguler yang tanggung jawab dan pelaksanaannya adalah pemerintah melalui Kementerian Agama untuk penyelenggaraan ibadah haji khusus ini yang menyelenggarakan adalah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK).

Penyelenggara ibadah haji khusus adalah biro perjalanan yang telah mendapat izin menteri untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus.¹⁴[14] Biro perjalanan yang telah mendapatkan ijin menteri terkait tersebut harus berbentuk badan hukum baik berupa PT atau setidaknya CV. Biro perjalanan yang telah berbentuk badan hukum tersebut selanjutnya melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh Pemerintah. Untuk dapatnya menyelenggarakan ibadah haji khusus, penyelenggara ibadah haji khusus harus memenuhi persyaratan/kriteria yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sesuai dengan yang diamanatkan dalam Pasal 35 ayat (4) PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yaitu :

- Telah memperoleh izin sebagai PPIU oleh menteri;
- Telah menyelenggarakan ibadah umroh paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan jamaah umroh paling sedikit 300 (tiga ratus) orang;
- Memiliki kemampuan teknis menyelenggarakan ibadah haji khusus yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan manajemen;
- Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank; dan
- Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standart pelayanan yang telah ditetapkan oleh menteri dan ketentuan pemerintah kerajaan Arab Saudi;

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah memenuhi persyaratan tersebut maka dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus dengan ketentuan wajibnya memberikan pelayanan yang meliputi :

- Pendaftaran
- Bimbingan jamaah haji khusus;
- transportasi jamaah haji khusus;
- akomodasi dan konsumsi di arab saudi;
- kesehatan jamaah haji khusus;
- Perlindungan jamaah haji khusus dan petugas haji khusus.
- administrasi dan dokumen haji;¹⁵[15]

Kewajiban memberikan pelayanan sebagaimana dimaksud diatas dituangkan dan disepakati dalam bentuk perjanjian oleh penyelenggara ibadah haji khusus dengan calon jamaah haji khusus. Penyelenggara ibadah haji khusus wajib memberikan pelayanan tersebut hanya kepada calon jamaah haji khusus yang telah terdaftar sebagai calon jamaah haji khusus di Kementerian Agama.

Pendaftaran calon jamaah haji khusus dilaksanakan di kantor wilayah Kementerian Agama dengan prosedur dan

persyaratan yang telah ditetapkan oleh menteri. Pendaftaran jamaah haji khusus dilakukan sepanjang tahun dengan mekanisme melalui nomor urut pendaftaran. Calon jamaah haji yang telah mendapatkan nomor urut keberangkatan tersebut dijadikan dasar untuk memberikan pelayanan keberangkatan jamaah haji khusus. Pelayanan bimbingan jamaah haji khusus oleh penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK) tersebut diberikan sejak sebelum keberangkatan, selama diperjalanan dan selama di Arab Saudi.

Pevelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) memberikan pelayanan adminstrasi dan dokumen haji yang meliputi :

- menyerahkan paspor jamaah haji khusus kepada menteri untuk pengurusan visa;
- menyerahkan *barcode* PIHK yang dikeluarkan oleh pemerintah Kerajaan Arab Saudi sesuai batas waktu yang telah ditentukan oleh menteri;
- melaporkan keberangkatan jamaah haji khusus kepada menteri;
- melaporkan kedatangan dan keberangkatan jamaah ibadah haji khusus dari dan ke arab saudi kepada kepala kantor misi haji indonesia di arab saudi; dan
- melaporkan pelaksanaan penyelnggaran ibadah haji khusus kepada menteri;¹⁶[16]

Menteri Agama menetapkan kuota jamaah haji khusus setiap tahunnya serta menetapkan besaran jumlah minimal biaya perjalanan ibadah haji khusus yang harus disetorkan ke rekening bank kementerian agama yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan Ibadah Perjalanan Umroh dapat dilaksanakan oleh pemerintah dan atau penyelenggara perjalanan ibadah umroh. Untuk pelaksanaan Perjalanan Ibadah Haji Umroh yang melalui Penyelenggara Ibadah Haji Umroh (PPIU) harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dalam pasal PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yaitu sebagai berikut :

- telah memperoleh izin sebagai biro perjalanan wisata dari kementerian/instansi yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang pariwisata;
- telah beroperasi paling singkat selama 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata;
- memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen serta sarana dan prasarana;
- memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh yang dibuktikan dengan jaminan bank;
- memiliki mitra biro penyelenggara perjalanan ibadah umroh di arab saudi yang memperoleh izin resmi dari pemerintah kerajaan arab saudi; dan
- memiliki komitmen untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh sesuai dengan standar minimum pelayanan yang ditetapkan oleh menteri;¹⁷[17]

¹⁴ Pasal 1 angka 8 PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹⁵ Pasal 36 ayat (1) PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹⁶ Pasal 44 PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹⁷ Pasal 57 ayat (2) PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh tersebut harus memberikan pelayanan kepada calon jamaah ibadah umroh yang meliputi :

- a. bimbingan ibadah umroh;
- b. transportasi jamaah umroh;
- c. akomodasi dan transportasi selama di Arab Saudi;
- d. kesehatan jamaah umroh;
- e. perlindungan jamaah umroh dan petugas umroh; dan
- f. administrasi dan dokumen umroh;¹⁸[18]

Pelayanan bimbingan jamaah umroh diberikan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang dilakukan sebelum keberangkatan, selama perjalanan dan selama di Arab Saudi. Pelayanan transportasi jamaah umroh yang menjadi tanggung jawab penyelenggara perjalanan ibadah umroh meliputi transportasi dari dan ke arab saudi serta selama di arab saudi. Pelayanan akomodasi dan konsumsi jamaah ibadah umroh selama berada di arab saudi menjadi tanggung jawab penyelenggara perjalanan ibadah umroh dengan standar ketentuan yang telah diberikan oleh menteri. Begitu pula dengan pelayanan kesehatan dan perlindungan jamaah ibadah umroh menjadi tanggung jawab Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) dan jamaah ibadah umroh harus diikutkan dalam pertanggungan asuransi jiwa, kesehatan dan kecelakaan.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) memberikan pelayanan administrasi dan dokumen ibadah umroh yang meliputi :

- a. melakukan pengurusan dokumen perjalanan ibadah umroh dan visa bagi jamaah umroh;
- b. melaporkan keberangkatan jamaah umroh kepada menteri;
- c. melaporkan kedatangan dan keberangkatan jamaah ibadah umroh dari dan ke arab saudi kepada kepala kantor misi haji indonesia di arab saudi; dan
- d. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus kepada menteri;¹⁹[19]

2.2. Bentuk Pertanggung Jawaban *Travel Agent* Terhadap Konsumen Atas Pembatalan Pemberangkatan Haji Khusus Dan Umroh

Penyelenggaraan ibadah Haji Khusus maupun penyelenggara perjalanan ibadah umroh dalam memberikan pelayanan harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dengan peraturan pelaksanaannya Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang peraturan pelaksana Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji. *Travel agent* yang akan memberikan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Telah memperoleh izin sebagai PPIU oleh menteri;
- b. Telah menyelenggarakan ibadah umroh paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan jamaah umroh paling sedikit 300 (tiga ratus) orang;

- c. Memiliki kemampuan teknis menyelenggarakan ibadah haji khusus yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan manajemen;
- d. Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank; dan
- e. Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standart pelayanan yang telah ditetapkan oleh menteri dan ketentuan pemerintah kerajaan Arab Saudi;²⁰[20]

Sedangkan untuk penyelenggara perjalanan ibadah umroh harus memenuhi persyaratan dan ketentuan sebagai berikut :

- a. telah memperoleh izin sebagai biro perjalanan wisata dari kementerian/instansi yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang pariwisata;
- b. telah beroperasi paling singkat selama 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata;
- c. memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen serta sarana dan prasarana;
- d. memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh yang dibuktikan dengan jaminan bank;
- e. memiliki mitra biro penyelenggara perjalanan ibadah umroh di arab saudi yang memperoleh izin resmi dari pemerintah kerajaan arab saudi; dan
- f. memiliki komitmen untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh sesuai dengan standar minimum pelayanan yang ditetapkan oleh menteri;²¹[21]

Travel agent atau biro perjalanan yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh perturan perundang-undangan tersebut yang dapat menjadi biro perjalanan untuk melaksanakan perjalanan ibadah haji khusus dan perjalanan ibadah umroh. Hubungan hukum antara *travel agent* dengan calon jamaah haji khusus dan umroh tersebut dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang telah disepakati bersama oleh biro penyelenggara ibadah haji khusus dan umroh bersama calon jamaah haji khusus dan umroh terkait dengan besarnya biaya yang harus dibayar dan fasilitas apa saja yang akan diterima.²²[22]

Perjanjian yang dibuat oleh penyelenggara ibadah haji dan umroh dengan calon jamaah haji khusus dan umroh tersebut tentunya harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sahnya suatu perjanjian yaitu :

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu hal tertentu;
4. suatu sebab yang halal²³.

Selain itu hubungan hukum antara Penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus (PPIH) dan penyelenggara perjalanan

²⁰Pasal 35 ayat (4) PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

²¹Pasal 57 ayat (2) PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

²²Pasal 36 ayat (2) PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹⁸Pasal 58 PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹⁹Pasal 64 PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

ibadah umroh (PPIU) dengan calon jamaah haji khusus dan jamaah umroh adalah hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.²³[23] Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha salah satunya adalah tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan atau garansi dalam perjanjian. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus faktor batal berangkatnya calon jamaah haji khusus tersebut dapat disebabkan oleh kesalahan yang diakibatkan oleh travel agent atau pemerintah. Kesalahan yang diakibatkan karena kesalahan pemerintah ini biasanya dikarenakan oleh pengurangan kuota pemberangkatan jamaah haji yang disebabkan oleh pengurangan sepihak yang dilakukan oleh pemerintahan Arab Saudi. Terkait dengan gagal berangkatnya calon jamaah haji yang diakibatkan pengurangan kuota, maka calon jamaah haji yang gagal tersebut akan mendapatkan prioritas keberangkatan untuk tahun berikutnya.

Ganti kerugian kegagalan berangkat calon jamaah haji yang disebabkan oleh kesalahan travel agent apalagi ada unsur penipuan yaitu calon jamaah haji belum masuk dalam daftar list keberangkatan yang ada di Kementerian Agama, maka calon jamaah haji yang merasa dirugikan tersebut dapat melakukan tuntutan terhadap travel agent tersebut baik secara perdata maupun pidana.

Hal tersebut di atas tentu tidak lepas dari tanggung jawab pelaku usaha disaat mereka dipercayakan oleh konsumen dalam memenuhi pelayanan jasa. Pelaku usaha dilarang untuk tidak menepati yang dipesan dan/atau kesepakatan serta tidak menepati janji.²⁴[24] Konsumen memiliki pemikiran bahwa apa yang ditawarkan oleh pelaku usaha semua terpenuhi tanpa adanya kekurangan sekalipun serta dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.²⁵[25]

Hak dari Pelaku Usaha sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban dari Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 7 yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ada pelaku usaha tentunya pasti ada konsumen. Pengertian tentang konsumen tersebut terdefinisi yuridis formal ditemukan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen harus diberikan perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur.

Hak dan Kewajiban antara calon jema'ah Haji dan PPIH telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 79 tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji. Calon jamaah haji khusus harus membayar sejumlah biaya haji khusus yang telah disepakati bersama antara calon jema'ah haji khusus dengan *travel agent* yang akan memberangkatkan calon jamaah haji tersebut dengan fasilitas dan ketentuan yang telah disepakati bersama dan dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis. Perjanjian tersebut juga mencakup klausula apabila calon jema'ah haji tidak jadi diberangkatan pada tahun yang telah disepakati, dengan alasan apa dan bagaimana mekanisme pertanggungjawabannya.

Penyelenggara perjalanan ibadah haji dan penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang gagal memberangkatkan calon jamaah haji khusus dan jamaah umroh ini dapat dikatakan atau termasuk perbuatan wanprestasi dalam ranah hukum perdata karena pihak penyelenggara telah melakukan perbuatan yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan wanprestasi, yaitu :

²³Pasal 19 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁴Pasal 16 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁵Pasal 4 huruf g Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1. Penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus dan umroh tidak memenuhi kewajibannya untuk memberangkatkan calon jemaah haji dan umrohnya;
2. Penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus dan umroh terlambat dalam memenuhi kewajibannya untuk memberangkatkan calon jemaah haji dan umrohnya;
3. Penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus dan umroh memenuhi tetapi tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan sebagai kewajibannya untuk memberangkatkan calon jemaah haji dan umrohnya;

Pemerintah Republik Indonesia dalam hal penyelenggaraan perjalanan ibadah haji khusus dan ibadah umroh telah memberikan sanksi-sanksi terhadap biro penyelenggara ibadah haji dan umroh yang gagal dalam mengelola kegiatannya tersebut. sanksi-sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha tersebut termaktub dalam Pasal 51 Peraturan Pemerintah Nomor 79 tahun 2012 tentang peraturan pelaksana Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yaitu penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus dan ibadah umroh yang tidak dapat melaksanakan kewajibannya diberikan sanksi administrasi oleh menteri berupa peringatan tertulis, pembekuan izin penyelenggaraan atau pencabutan izin penyelenggaraan.

2.3 Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Terhadap Pembatalan Pemberangkatan Haji Khusus Dan Umroh

Setiap tahun selalu saja ada kejadian yang memprihatinkan bagi ribuan Jamaah Calon Haji (JCH) dan Jamaah Calon Umrah (JCU) Indonesia yang ingin ke Tanah Suci dengan menggunakan jasa biro Perjalanan Haji dan Umrah. Karena keinginan ribuan JCH dan JCU untuk berkunjung ke negeri Kelahiran Nabi Muhammad SAW tersebut sama sekali tidak terealisasi karena pihak travel hanya memberikan janji- janji semu meski calon jemaah tersebut sudah memenuhi semua persyaratan administrasi termasuk biaya besar yang harus dikeluarkan demi terlaksananya niat yang pada umumnya dilaksanakan sekali seumur hidup. Kasus gagalnya calon jemaah haji dan umrah berangkat ke Tanah Suci akibat ulah Travel Penyelenggara Haji dan Umrah yang tidak bertanggungjawab dan terpaksa pulang ke daerah asal tanpa pernah sampai ke Tanah Suci dengan biro perjalanan yang tidak jelas.

Walaupun ribuan kasus telah menimpa JCH dan JCU, namun hingga saat ini masih banyak travel haji dan umrah yang tidak memiliki izin usaha, namun mereka tetap aktif memberangkatkan jemaah. Banyaknya travel tak berizin tapi tetap beroperasi ini tentu sangat merugikan masyarakat, pemerintah, dan perusahaan yang secara sah mengantongi izin dari pemerintah. Ironisnya lagi, kasus seperti ini sebenarnya sudah bertahun-tahun berjalan, puluhan bahkan ratusan calon jemaah umrah dan haji terlantar dan tertipu setiap tahunnya karena perilaku pihak travel yang tidak bertanggungjawab.

Perlindungan hukum bagi calon jemaah haji khusus dan calon jemaah umroh yang beritikad baik tersebut harus diberikan perlindungan hukum yang cukup, karena mereka telah membayar atau telah menyelesaikan seluruh kewajibannya sebagai seorang konsumen yang akan

menggunakan jasa dari pelaku usaha yang bergerak dibidang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Pada dasarnya setiap penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh harus dituangkan dalam bentuk perjanjian antara penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus dan umroh sebagai pelaku usaha dengan calon jemaah haji sebagai konsumen.

Gagalnya biro perjalanan penyelenggara ibadah haji khusus dan umroh dalam memberangkatkan calon jemaah haji dan umrohnya tersebut merupakan suatu bentuk wanprestasi. Calon jemaah haji khusus dan umroh yang merupakan konsumen dari pelaku usaha tersebut sejatinya telah dilindungi oleh peraturan perundang-undangan berupa Undang-undang Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban konsumen tersebut dituangkan dalam pasal Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

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

Sedangkan kewajiban dari konsumen menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Biro penyelenggara ibadah haji khusus dan umroh yang telah melakukan perbuatan wanprestasi dengan gagalnya memberangkatkan calon jemaah haji dan calon jemaah umrohnya tersebut dapat ditarik sebagai pihak yang ditanggung gugat karena telah melakukan wanprestasi atas apa yang telah diperjanjikan. Lebih lanjut, terkait dengan tanggung gugat oleh konsumen terhadap pelaku usaha harus memenuhi persyaratan sebagai berikut : Tanggung gugat dibebankan pada pelaku usaha ketika terjadi gugatan kepada seseorang atau badan hukum yang melakukan perbuatan melanggar hukum. Pelaku perbuatan ini dibebani tanggung

jawab tanpa melihat pelaku tersebut melakukan perbuatan yang mempunyai unsur kesalahan atau tidak, dalam hal ini pelakunya dapat dimintai tanggung jawab secara hukum, meskipun dalam melakukan perbuatannya itu tidak dilakukan dengan sengaja dan tidak mengandung unsur kelalaian, kurang hati-hati, atau ketidakpatutan.

Menurut Munir Fuady syarat-syarat tanggung gugat yang diatur dalam Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut sebagai berikut: ²⁶[26]

1. Adanya suatu perbuatan;

Suatu perbuatan tanggung gugat dawali oleh suatu perbuatan dari si pelaku. Umumnya diterima anggapan bahwa dengan perbuatan ini dimaksudkan, baik berbuat sesuatu (dalam arti aktif) maupun tidak berbuat sesuatu (dalam arti pasif).

2. Adanya unsur ganti kerugian;

Adanya kerugian yang muncul dari korban merupakan syarat agar tanggung gugat dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dapat dipergunakan. Berbeda dengan kerugian wanprestasi yang hanya mengenal kerugian materiil, maka kerugian atas perbuatan melawan hukum disamping kerugian materiil, yurisprudensi juga mengakui konsep kerugian immaterial, yang juga dinilai dengan uang.

3. Adanya unsur perbuatan melawan hukum;

Perbuatan yang dilakukan tersebut haruslah melawan hukum. Sejak tahun 1919, unsur melawan hukum ini diartikan dalam arti seluas-luasnya yakni meliputi hal-hal sebagai berikut :

- Perbuatan yang melanggar undang-undang yang berlaku;
- Melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum;
- Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum;
- Perbuatan bertentangan dengan kesusilaan.

4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.

Adanya hubungan kausal sebab akibat dari perbuatan dengan kerugian, setiap penyebab yang menyebabkan timbulnya kerugian dapat merupakan penyebab faktual, asalkan kerugian tidak akan pernah terdapat tanpa penyebab. Syarat-syarat tanggung gugat ini digunakan dalam menentukan kriteria suatu perbuatan melawan hukum. Syarat tanggung gugat ini biasanya menjadi tolak ukur dalam menentukan suatu perbuatan tersebut melawan hukum atau tidak.

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- Pelaksanaan ibadah haji khusus dan umroh dilaksanakan oleh lembaga/*travel agent* yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama yang meliputi pelaksanaan ibadah haji khusus dan umroh dimulai dari pendaftaran, pelunasan ongkos naik haji, pelaksanaan pada saat di Arab

Saudi hingga ketika jema'ah haji tersebut kembali ke Indonesia.

- Bentuk pertanggungjawaban penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus dan umroh adalah dengan mengembalikan seluruh biaya haji khusus dan umroh beserta kerugiannya akibat dari kegagalan keberangkatan jemaah haji khusus dan umroh tersebut sesuai dengan apa yang tertuang dalam kontrak yang telah disepakati bersama atau memberikan prioritas pertama kepada calon jemaah haji yang gagal berangkat tersebut untuk diberangkatkan pada tahun berikutnya.
- Jemaah haji khusus dan umroh selaku konsumen dapat mengajukan tanggung gugat terhadap biro perjalanan haji khusus dan umroh selaku pelaku usaha terkait dengan wanprestasi berupa kegagalan pemberangkatan haji dan umroh.

B. Saran

- Pemerintah Republik Indonesia dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh harus lebih tegas dalam menegakkan peraturan yang terkait dengan sistem penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh.
- Biro penyelenggara ibadah haji khusus dan umroh dalam menjalankan bisnisnya harus mengedepankan kepentingan calon jemaah haji tidak hanya mengejar keuntungan semata.
- Calon jemaah haji khusus dan umroh hendaknya selektif terhadap pilihannya menggunakan agent travel/penyelenggaraan perjalanan ibadah haji yang dapat dipercaya.

Ucapan Terima Kasih

Kedua orang tua tercinta dr. Widji Lestario dan dr. Loelik Eka Andarwati atas segala cinta, kasih sayang, arahan, dukungan, dan do'a yang tiada henti; atas dukungan doa dan semangat. Tidak lupa untuk semua sahabat-sahabat penulis.

Dosen pembimbing Bapak Dr. Fendy Setiawan S.H., M.H. dan Bapak Firman Floranta Adonara S.H., M.H. serta dosen penguji Ibu Dr. Dyah Ochtarina Susanti, S.H., M.Hum. dan Ibu Emi Zulaika S.H. yang telah bersedia membimbing dan menguji penulis

Alma mater Fakultas Hukum Universitas Jember yang penulis banggakan.

Daftar Pustaka

Buku

- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hal. 33-34.
- Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005) hal. 11.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010) hal. 93.
- UNDANG-UNDANG
Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Pelindungan Konsumen

²⁶Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005) hal. 11

PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

INTERNET

<http://www.tempo.co/read/news/2012/11/15/173441866>
diakses pada hari Rabu, tanggal 5 Juni 2013.

<http://www.okezone.co/read/news/2012/11/15/173441976>
diakses pada hari Rabu, tanggal 5 Juni 2013.

<http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2012/10/24/rumitnya-berhaji-di-indonesia-503220.html> diakses pada hari Kamis, tanggal 7 Juni 2013.

<http://www.travelhajiplus.com/konsultasi-informasi-ibadah-haji-indonesia-daftar-haji-plus/>

