

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. PPIU dapat diklasifikasikan sebagai pelaku usaha dan Jemaah Umrah dapat diklasifikasikan sebagai konsumen berdasarkan ketentuan-ketentuan yang terdapat pada UUPK. Oleh karena itu, penyelesaian atas sengketa konsumen yang terjadi antara Jemaah Umrah dan PPIU dapat diselesaikan melalui UUPK.
2. Tidak terpenuhinya hak-hak Jemaah Umrah dalam penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah dapat menyebabkan terjadinya sengketa antara Jemaah Umrah dengan PPIU. Pengaturan berkenaan dengan penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45 Ayat (2) UUPK.
3. Sengketa konsumen antara Jemaah Umrah dengan PPIU baru dapat terjadi dalam hal PPIU menolak dan/atau tidak merespon terhadap tuntutan-tuntutan dari Jemaah Umrah yang menuntut pemberian ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh Jemaah Umrah yang diakibatkan dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan/atau diperdagangkan oleh PPIU.
4. Jemaah Umrah selaku konsumen dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa baik melalui jalur peradilan (litigasi) maupun juga di luar pengadilan (non litigasi). Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui jalur pengadilan dapat dilakukan melalui peradilan umum, sedangkan penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dapat dilakukan melalui BPSK.
5. Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK bukan merupakan penyelesaian sengketa berjenjang. Para pihak yang bersengketa dalam hal ini Jemaah Umrah dan PPIU harus memilih mekanisme penyelesaian sengketa konsiliasi atau mediasi atau arbitrase.

2. Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan berkenaan dengan penyelesaian sengketa antara Jemaah Umrah dengan PPIU, maka saran penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PPIU selaku pelaku usaha dan juga Jemaah Umrah selaku konsumen, harus melaksanakan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak dalam penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah sebagaimana yang telah diatur dalam Permenag Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
2. Jemaah Umrah selaku konsumen diharapkan harus lebih teliti dalam hal memilah dan memilih PPIU yang akan mereka gunakan untuk melakukan perjalanan Ibadah Umrah, dalam hal ini Jemaah Umrah perlu memastikan apakah PPIU tersebut sudah terdaftar di Kemenag,
3. Jemaah Umrah selaku konsumen perlu untuk melakukan riset terhadap *track record* dari PPIU yang akan mereka pilih untuk menjalankan perjalanan Ibadah Umrah agar menghindari terjadinya hal-hal yang dapat merugikan Jemaah Umrah
4. Pemerintah melalui Kemenag harus mengimplementasikan pemberian sanksi-sanksi terhadap PPIU yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diatur dalam Permenag Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
5. Pemerintah melalui Kemenag perlu untuk melakukan audit keuangan secara rutin terhadap PPIU, agar pengelolaan keuangan yang dilakukan oleh PPIU dijalankan sesuai dengan standar kegiatan yang berlaku, sehingga dapat meminimalisir terjadinya pelanggaran-pelanggaran oleh PPIU terhadap kewajiban mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmad Miru, et.al., Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Ahmad Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Amiruddin, et.al., Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Azharudin Nasution. Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media, 2011.
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2019.
- Djaja. S. Meliala, Hukum Perdata Dalam Perspektif BW, Bandung: Nuansa Aulia, 2012.
- Henry Campbell Black, *Black's Law Dictionary*, St. Paul Minnesota: West Publishing Co, 1979,
- Johannes Gunawan, et. al., Perjanjian Baku Masalah Dan Solusi, *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH*, Jakarta, Indonesia, 2021.
- Nurnaningsih Amriani, Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: UI-Press, 1986.
- Sudaryatmo, Masalah Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1996.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.

Jurnal dan Skripsi:

Agus Suwandono, et.al., Penyelenggaraan Umrah Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Pasca PMA No. 8 Tahun 2018, *Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam* Volume 10, No. 2, 2020.

Agustinus Samosir, Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *Jurnal Hukum Legal Standing* Volume 2, No.2, 2018.

Andi Salman Magglatung, *Legal Protection Against Indonesian Umrah Jemaah*, *Jurnal Cita Hukum* Volume 5, No. 1, 2017.

Bernadinus, Penyelesaian Sengketa Antara Penonton Pertandingan Sepakbola Dan Penyelenggara Pertandingan Sepakbola Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Universitas Katolik Parahyangan. 2018.

Kurniawan, Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara-Negara Common Law System, *Jurnal Hukum dan Pembangunan* Volume 44, No. 2, 2014.

Roudotul Jannah, Sistem Pengawasan Pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

Shidarta, Pemetaan Kelembagaan Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Projustitia*, Volume 24, No. 1, 2006.

Tami Rusli, Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan, *Jurnal Keadilan Progresif* Volume 3 No.1, 2012.

Wurianalya Maria Novenanty, Perjanjian Baku Dalam Dunia Bisnis Dikaitkan Dengan Hak Asasi Manusia, *Jurnal Melintas* Volume 33, No.1, 2017.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 Tahun 2001 Tentang Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Artikel Online:

Databoks, Terus Meningkat Jumlah Penduduk RI Tembus 275 Juta Hingga Pertengahan 2022, Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/07/terus-meningkat-jumlah-penduduk-ri-tembus-275-77-juta-hingga-pertengahan-2022>, Diakses Pada 22 September 2022. Pukul 09.25 WIB.

Erizka Permatasari, Pelaku Usaha Tak Hadiri Panggilan BPSK Ini Konsekuensi Hukumnya, diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/pelaku-usaha-tak-hadiri-panggilan-bpsk--ini-konsekuensi-hukumnya-lt4cc7facb76176>, diakses pada 28 April 2023, pada pukul 22.55 WIB

Fitri Sartina, Kabar Baik Kuota Jemaah Umrah Indonesia Tahun 2023 Tidak Dibatasi, Diakses dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220804/12/1563052/kabar-baik-kuota-umrah-jemaah-indonesia-2023-tak-dibatasi>, Diakses pada 1 Maret 2023, Pukul 14.46 WIB.

Joshua Gabriel Nainggolan, Perbedaan *Class Action Lawsuit* dan *Citizen Lawsuit*, diakses dari <https://lbhpengayoman.unpar.ac.id/perbedaan-class-action-lawsuit-dan-citizen-lawsuit/>, diakses pada 19 Mei 2023, pada pukul 13.48 WIB.

Kementerian Agama Republik Indonesia, Jemaah Umrah Indonesia Terbanyak Kedua di Dunia, Diakses dari <https://kemenag.go.id/nasional/jemaah-umrah-indonesia-terbanyak-kedua-di-dunia-m9183i>, Diakses Pada 22 September 2022, Pukul 10.03 WIB.

Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, diakses dari [https://jdih.kemendag.go.id/pdf/Buku-Naskah%20Akademik/NA_RUUPK%20FINAL%20\(baca%20kabid\)_13%2001%2020%20.pdf](https://jdih.kemendag.go.id/pdf/Buku-Naskah%20Akademik/NA_RUUPK%20FINAL%20(baca%20kabid)_13%2001%2020%20.pdf), diakses pada 13 April 2023, pada pukul 20.23 WIB.

Naskah Urgensi Penyusunan Rancangan Peraturan Menteri Agama Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus, Diakses Dari https://jdih.kemenag.go.id/assets/uploads/regulation/Naskah_Urgensi_RPM_A_tentang_Standar_Kegiatan_Usaha_Penyelenggaraan_Perjalanan_Ibadah_Umrah_dan_Penyelenggaraan_Ibadah_Haji_Khusus.pdf, diakses pada 31 Maret 2023, Pukul 19.33 WIB

Petrik, Raja Skandal RI Abu Tours Bikin Duit Para Jamaah Jadi Abu, Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220323061503-4-325109/raja-skandal-ri-abu-tours-bikin-duit-para-jamaah-jadi-abu>, Diakses Pada 17 Oktober 2022, Pukul 12.14 WIB.

Sari Hardyanto, Begini Cara Abu Tours Kelabui Korbannya, Diakses Dari <https://www.jawapos.com/jpg-today/04/04/2018/begini-cara-abu-tours-kelabui-korbannya>, diakses pada 17 Maret 2023, Pukul 01.09 WIB

Strategi yang Bisa Dilakukan Konsumen untuk Penyelesaian Sengketa di Era Digital, diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/strategi-yang-bisa-dilakukan-konsumen-untuk-penyelesaian-sengketa-di-era-digital-lt61b1e1bc886f2?page=1>, diakses pada 21 April 2023, pada pukul 13.26 WIB.

Bahan Non-Publikasi

Catatan Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2021.

Johannes Gunawan, et.al., Materi Perkuliahan Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2021.