

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS HUKUM**

*Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi*

*Nomor: 2193/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/IV/2022*

**PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA JEMAAH UMRAH DENGAN  
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU)  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

OLEH

**Andra Pratama Kusuma**

**NPM: 6051901067**

Dosen Pembimbing :

**Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.**



Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

BANDUNG

2023

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

Handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Rachmanto' with a date '17/1/23' written to the right.

(Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.)



Dekan,

(Dr. iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum.)



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Andra Pratama Kusuma

NPM : 6051901067

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“Penyelesaian Sengketa Antara Jemaah Umrah Dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 13 Juni 2023

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum

  


Andra Pratama Kusuma

6051901067

## **ABSTRAK**

Skripsi ini menganalisis berkenaan dengan penyelesaian sengketa antara Jemaah Umrah dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Skripsi ini menganalisis berkenaan dengan upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh Jemaah Umrah dalam hal PPIU tidak memberikan kompensasi ganti rugi atas kerugian Jemaah Umrah yang disebabkan oleh sikap PPIU yang tidak melaksanakan kewajiban-kewajibannya.

Hasil yang didapat dari penulisan skripsi ini ialah, Jemaah Umrah dan PPIU merupakan subjek dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga undang-undang tersebut dapat dijadikan acuan untuk melakukan penyelesaian sengketa.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode yuridis normatif yaitu dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan, teori, dan juga konsep yang berkenaan dengan penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah dan Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Penyelesaian Sengketa, Jemaah Umrah, PPIU, Ibadah Umrah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya bagi Penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Antara Jemaah Umrah Dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

Adapun tujuan dari penyusunan Penulisan Hukum ini yaitu guna memenuhi penilaian tugas akhir dan syarat kelulusan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Asep Nurdin dan Rd. Renny Tresnasari**, selaku orang tua penulis yang tidak pernah berhenti untuk memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada penulis baik secara materil maupun immateril selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
2. **Rd. Nenden Widaningrum**, selaku Nenek penulis yang senantiasa selalu memantau, memanjatkan doa dan memberikan dukungan penuh kepada penulis baik secara materil maupun immateril selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
3. **Inaya Tabina Ramadhanti**, selaku adik penulis yang selalu memberikan semangat selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak **Dr. Iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak **Agustinus Pohan, S.H., M.S.**, selaku dosen wali penulis yang selalu memberikan arahan, masukan, teguran, dan juga motivasi kepada penulis selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, sehingga penulis dapat menyelesaikan masa studi dengan tepat waktu.
6. Bapak **Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.**, selaku Dosen Pembimbing penulisan hukum yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, serta dengan sabar membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan hukum ini. Tanpa bantuan dan bimbingan dari Bapak, Penulis tidak dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini dengan baik.

7. Seluruh **Bapak dan Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan selama Penulis menempuh pendidikan.
8. Seluruh **Staf Tata Usaha dan Pekarya** Fakultas Hukum Univeritas Katolik Parahyangan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu Penulis selama masa studi Penulis.
9. Teman – teman terdekat Penulis “**Brother In Arms**”, Richard Pangaribuan, Dean Risnawan, Adam Justy, Kevin Rendra, Abraham Benedictus, Emmanuel Wisnu, Nafan Rasyad, Patrick Soerya, Arizal Pahlawan, Davendra Abilasha, dan Andreas John yang sudah menemani hari-hari penulis selama menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Semoga
10. Seluruh teman – teman penulis dari **XII IPS 1 SMA Negeri 1 Garut** khususnya Abdul, Padly, Bintang, dan Raihan yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.
11. Teman – teman “**Batarul**”, Rajwa, Adryan, Ganjar, Hilmi, Robbi, dan Naufal yang telah menemani perjalanan panjang penulis sejak masa sekolah dasar hingga saat ini.
12. Terakhir, kepada pihak-pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan kebaikan, dukungan, dan perhatiannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Penulisan Hukum ini karena keterbatasan pengetahuan, maupun pengalaman Penulis. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan Penulisan Hukum ini dan untuk perbaikan selanjutnya.

Bandung, 14 Juli 2023

Andra Pratama Kusuma

6051901067

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I.....	1
Pendahuluan .....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	11
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
4. Metode Penelitian.....	11
5. Sistematika Penulisan .....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN TERHADAP PENYELENGGARAAN KEGIATAN PERJALANAN IBADAH UMRAH..	15
1. Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah..	15
1.1 Hak Jemaah Umrah .....	15
1.2 Kewajiban Jemaah Umrah .....	16
1.3 Hak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).....	16
1.4 Kewajiban Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) .....	17
2. Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah .....	17
2.1 Standar Kegiatan Usaha Dalam Pemberian Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah	19
2.2 Penilaian Terhadap Kesesuaian Dan Pengawasan Dalam Pelaksanaan Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.....	25
2.3 Peran Serta Masyarakat Dalam Pelaksanaan Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah .....	30
2.4 Prosedur Pemanggilan Dan Penanganan Masalah Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.....	30
2.5 Prosedur Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap PPIU Yang Melanggar Standar Kegiatan Usaha .....	31
BAB III.....	33
TINJAUAN YURIDIS MENGENAI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN ...	33
1. Pengertian Sengketa Konsumen .....	33
2. Penyelesaian Konsumen Di Luar Pengadilan .....	35
2.1 Penyelesaian Sengketa Secara Damai.....	35

2.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	36
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan.....	45
BAB IV.....	50
ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA JEMAAH UMRAH DENGAN PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	50
Penyelesaian Sengketa Antara Jemaah Umrah Dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	50
BAB V.....	61
PENUTUP.....	61
1. Kesimpulan.....	61
2. Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN .....	68

# BAB I

## Pendahuluan

### 1. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk paling banyak di dunia, yaitu berada pada posisi nomor empat di dunia dengan jumlah penduduk sebanyak 275,77 juta orang yang mempunyai perbedaan suku, ras, agama dan juga bahasa yang berbeda.<sup>1</sup> Keanekaragaman penduduk Indonesia itu merupakan wujud dari *Bhineka Tunggal Ika*, yang mana hal tersebut merupakan wujud dari persatuan bangsa. Melalui kekuasaannya, Negara mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk melindungi segenap warga negaranya. Bentuk perlindungan dan tanggung jawab tersebut itu dapat berupa pembuatan peraturan-peraturan dan kebijakan untuk dapat menciptakan rasa nyaman dan juga aman bagi masyarakat Indonesia, dimana dalam hal ini adalah aturan hukum dan kebijakan yang berkenaan dengan pelaksanaan Ibadah. Dilihat dari perspektif agama, mayoritas penduduk di Indonesia merupakan pemeluk agama Islam yang mempunyai beberapa kewajiban untuk melaksanakan Ibadah, dan salah satunya adalah kewajiban untuk beribadah di tanah suci seperti Haji dan Umrah bagi mereka yang mampu.<sup>2</sup>

Membahas lebih dalam tentang Ibadah Umrah, di Indonesia sendiri pengaturan berkenaan dengan penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah itu diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 (selanjutnya disebut UU Nomor 8 Tahun 2019), Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (selanjutnya disebut Permenag Nomor 5 Tahun 2021), dan juga Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (selanjutnya disebut Permenag Nomor 6 Tahun 2021).

---

<sup>1</sup> <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

<sup>2</sup> Andi Salman Magglatung, *Legal Protection Against Indonesian Umrah Jemaah*, Jurnal Cita Hukum Volume 5 Nomor 1, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017, hlm 173, diakses dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/55837>, diakses pada 27 Februari 2023, Pukul 20.31 WIB.

Mengacu pada Pasal 1 Angka 2 UU Nomor 8 Tahun 2019, dijelaskan bahwa:

“Ibadah Umrah adalah berkunjung ke *Baitullah* di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan *tawaf, sai,* dan *tahalul*.”<sup>3</sup>

Dalam hal melaksanakan ibadah di Arab Saudi masyarakat Indonesia lebih cenderung untuk memilih melaksanakan Ibadah Umrah, karena Ibadah umrah dinilai lebih praktis, cepat dan dilihat dari segi biaya jauh lebih *affordable* dibandingkan dengan melakukan Ibadah Haji. Salah satu hal yang membedakan antara Ibadah Umrah dan Haji adalah waktu pelaksanaannya, dalam hal ini Penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji itu hanya dilaksanakan pada waktu yang telah ditentukan, sedangkan untuk penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah sendiri itu dapat dilaksanakan kapanpun tanpa adanya aturan yang pasti.

Untuk Ibadah Umrah sendiri pada dasarnya tidak terdapat batasan-batasan dalam bentuk kuota Jemaah Umrah, dalam hal ini pemerintah negara Arab Saudi memberikan keleluasaan kuota dengan memberikan sebanyak-banyaknya jumlah kuota Jemaah Umrah khususnya dari negara Indonesia, berbeda dengan Ibadah Haji yang setiap tahunnya pemerintah Arab Saudi memberikan kuota-kuota tertentu kepada setiap negara. Pengecualian terhadap kebijakan tersebut itu sempat terjadi pada tahun 2020-2022, dimana pada periode tersebut pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid 19)* sedang terjadi di seluruh dunia yang membuat pemerintah Arab Saudi memberikan pembatasan kuota Jemaah Umrah terhadap setiap negara tidak terkecuali Indonesia.<sup>4</sup>

Seiring dengan berjalannya waktu minat masyarakat dalam melaksanakan Ibadah Umrah sangat tinggi, dimana jumlah Jemaah Umrah dari Indonesia selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya yang membuat Indonesia dikenal sebagai salah satu negara penyumbang Jemaah Umrah terbesar di dunia.<sup>5</sup> Untuk menjalankan Ibadah Umrah, Jemaah Umrah dapat berangkat ke Arab Saudi

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah, Pasal 1 Angka 2.

<sup>4</sup> 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

<sup>5</sup> <https://kemenag.go.id/read/jemaah-umrah-indonesia-terbanyak-kedua-di-dunia-0az63>, Diakses pada 22 September 2022, Pukul 10.03 WIB

secara mandiri maupun juga menggunakan jasa dari biro perjalanan, dalam hal ini yaitu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (selanjutnya disebut PPIU).

Mengacu pada Pasal 1 Angka 19 UU Nomor 8 Tahun 2019, dijelaskan berkenaan dengan pengertian PPIU yaitu:

“Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah.”<sup>6</sup>

Diharapkan dengan adanya PPIU dapat membuat masyarakat lebih mudah untuk dapat menjalankan Ibadah Umrah, mengingat meningkatnya antusiasme dari masyarakat untuk melakukan perjalanan Ibadah Umrah maka diharapkan juga semakin banyak juga PPIU yang dapat menyediakan jasa perjalanan Ibadah Umrah. Mayoritas masyarakat Indonesia yang beragama muslim membuat bisnis perjalanan Ibadah Umrah menjadi sebuah bisnis yang menggiurkan, dalam hal ini *target market* yang dicakup dalam bisnis ini menjadi sangat besar, dimana seiring dengan berjalannya waktu persaingan dalam bisnis jasa perjalanan Ibadah Umrah juga semakin marak.

Dengan semakin banyaknya PPIU, mereka berlomba-lomba untuk memberikan tawaran-tawaran paket yang menggiurkan bagi para calon Jemaah Umrah agar menggunakan jasa PPIU mereka, dimana PPIU sendiri acap kali menawarkan biaya perjalanan Umrah yang murah agar jasa mereka dipergunakan oleh Calon Jemaah Umrah. Harga yang sangat *affordable* itu belum tentu menjamin bahwa Jemaah Umrah akan mendapatkan rasa aman, nyaman, dan keselamatan serta banyak hak-hak lainnya yang seharusnya didapatkan oleh para Jemaah Umrah.

Hubungan hukum yang terjadi antara Jemaah Umrah dengan PPIU sendiri itu timbul berdasarkan suatu perjanjian. Mengacu kepada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata), terdapat penjelasan berkenaan dengan syarat sah nya suatu perjanjian yaitu:

“Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi 4 syarat;

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

---

<sup>6</sup> *Supra Note* 3, Pasal 1 Angka 19

3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.”<sup>7</sup>

Perjanjian perjalanan Ibadah Umrah tersebut terbentuk berdasarkan kesepakatan para pihak dalam hal ini Jemaah Umrah dan PPIU yang mengikatkan dirinya dengan suatu maksud untuk melakukan perjalanan Ibadah Umrah. Perjanjian tersebut tentu akan melahirkan suatu hubungan hukum antara Jemaah Umrah dan PPIU, dimana hubungan hukum itu berupa pemenuhan hak dan kewajiban yaitu prestasi yang wajib dipenuhi oleh para pihak dalam perjanjian.<sup>8</sup>

Perjanjian dalam perjalanan Ibadah Umrah merupakan suatu perjanjian yang terlebih dahulu disiapkan oleh PPIU secara sepihak atau dikenal sebagai perjanjian standar/baku. Dijelaskan bahwa:

“Perjanjian standar adalah bentuk perjanjian tertulis yang isinya telah distandarisasi (dibakukan) terlebih dulu secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal, tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen.”<sup>9</sup>

Dalam perjanjian perjalanan Ibadah Umrah tersebut pada dasarnya tercantum berkenaan dengan paket perjalanan, jadwal perjalanan, dan ketentuan asuransi bagi Jemaah Umrah, dimana ketentuan-ketentuan tersebut merupakan ketentuan baku yang tidak membuka celah bagi Jemaah Umrah untuk bernegosiasi.<sup>10</sup> Perjanjian baku tersebut tentu memiliki suatu konsekuensi, dimana Jemaah Umrah dihadapkan kepada dua pilihan yaitu apakah mereka akan menerima perjanjian baku tersebut atau akan menolaknya (*take-it or leave-it contracts*).<sup>11</sup>

Penulis dalam hal ini mengambil contoh perjanjian baku antara Jemaah Umrah dengan PPIU yang bernama PT Amanah Bersama Umat (selanjutnya disebut *Abu Tours and Travel*), dimana perjanjian tersebut tersedia saat calon Jemaah

---

<sup>7</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Pasal 1320.

<sup>8</sup> Bahan Perkuliahan Hukum Perjanjian, Johannes Gunawan, *et. al.*, Universitas Katolik Parahyangan, Fakultas Hukum.

<sup>9</sup> Djaja. S. Meliala, Hukum Perdata Dalam Perspektif BW, Bandung, Nuansa Aulia: 2012, hlm. 128

<sup>10</sup> Wurianalya Maria Noventy, Perjanjian Baku Dalam Dunia Bisnis Dikaitkan Dengan Hak Asasi Manusia, *Jurnal Melintas* Volume 33, No.1, 2017. diakses dari [https://www.researchgate.net/publication/342795919\\_Perjanjian\\_Baku\\_dalam\\_Dunia\\_Bisnis\\_dikaitkan\\_dengan\\_Hak\\_Asasi\\_Manusia](https://www.researchgate.net/publication/342795919_Perjanjian_Baku_dalam_Dunia_Bisnis_dikaitkan_dengan_Hak_Asasi_Manusia), diakses pada 3 Maret 2023, Pukul 22.47 WIB

<sup>11</sup> Johannes Gunawan, *et. al.*, Perjanjian Baku Masalah Dan Solusi, *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH*, Jakarta, Indonesia, 2021, hlm. 41

Umrah mendaftarkan diri mereka ke PPIU dalam rangka menjalankan Ibadah Umrah.

Dalam perjanjian yang disajikan kepada Jemaah Umrah tersebut terdapat klasula baku berkenaan dengan kewajiban Jemaah Umrah untuk mematuhi perubahan-perubahan yang dapat terjadi berkenaan dengan jadwal keberangkatan dan juga kewajiban *Abu Tours and Travel* untuk memberangkatkan Jemaah Umrah sebagai berikut:

“12. Jemaah Umrah Promo dan Umrah Terencana wajib mengikuti dan mentaati jadwal keberangkatan yang ditentukan oleh PT AMANAH BERSAMA UMAT (*Abu Tours & Travel*), Jemaah Umrah Promo dan Umrah Terencana dapat mengalami penundaan atau perubahan jadwal keberangkatan dikarenakan masalah teknis dan PT AMANAH BERSAMA UMAT akan bertanggung jawab penuh dalam pemberangkatan jamaah.”<sup>12</sup>

*Abu Tours and Travel* sendiri merupakan salah satu PPIU yang cukup besar di Indonesia, dimana mereka memiliki paket-paket perjalanan dengan harga yang sangat *affordable*, seperti paket Umrah Promo dan paket Umrah Terencana.

*Abu Tours and Travel* dalam beberapa waktu kebelakang sempat menjadi bahan perbincangan yang cukup hangat dari masyarakat dikarenakan permasalahan yang menimpa mereka, dimana dalam hal ini *Abu Tours and Travel* sebagai PPIU menjanjikan kepada para Jemaah Umrah untuk memberangkatkan mereka ke Arab Saudi untuk melakukan Ibadah Umrah, akan tetapi pada kenyataannya banyak Jemaah Umrah yang bahkan sampai saat ini tidak diberangkatkan oleh mereka, jumlah Jemaah Umrah yang tidak diberangkatkan oleh *Abu Tours and Travel* kurang lebih berjumlah 86.000 orang.<sup>13</sup>

Menurut Muhammad Dahlan yang merupakan salah satu koordinator yang mewakili 20 Jemaah Umrah, dijelaskan bahwa *Abu Tours and Travel* sebagai PPIU berulang kali melakukan *reschedule* terhadap jadwal keberangkatan Jemaah Umrah hingga pada akhirnya berujung pembatalan keberangkatan secara sepihak oleh PPIU, dan ketika para Jemaah Umrah menuntut pengembalian dana

---

<sup>12</sup> Dokumen Perjanjian Baku Perjalanan Ibadah Umrah PT Amanah Bersama Umat (*Abu Tours and Travel*), Pada 9 Maret 2023, Pukul 13.35 WIB

<sup>13</sup> Petrik, Raja Skandal RI Abu Tours Bikin Duit Para Jemaah Jadi Abu, Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220323061503-4-325109/raja-skandal-ri-abu-tours-bikin-duit-para-jemaah-jadi-abu>, Diakses Pada 17 Oktober 2022, Pukul 12.14 WIB

yang telah dibayarkan kepada Abu *Tours and Travel* mereka tidak mendapatkan respon yang baik.<sup>14</sup>

Pembatalan keberangkatan tersebut jelas bertentangan dengan poin 12 dalam perjanjian, yang menjelaskan berkenaan dengan kewajiban dari Abu *Tours and Travel* untuk dapat memberangkatkan Jemaah Umrah, meskipun sebelumnya sempat terjadi penundaan keberangkatan. Tentu pembatalan keberangkatan secara sepihak tersebut melanggar hak dari Jemaah Umrah yang menyebabkan kerugian, apalagi uang yang telah dibayarkan oleh Jemaah Umrah tidak dikembalikan oleh Abu *Tours and Travel* akibat pembatalan tersebut.

Pembatalan keberangkatan Jemaah Umrah tersebut jelas bertentangan terhadap aturan yang terdapat pada Pasal 119 UU Nomor 8 Tahun 2019, dimana pada Pasal tersebut dijelaskan bahwa:

“PPIU dilarang melakukan perbuatan yang menyebabkan kegagalan keberangkatan, penelantaran, atau kegagalan kepulangan Jemaah Umrah.”<sup>15</sup>

Berkenaan dengan perbuatan yang dilarang tersebut, terdapat ketentuan pidana yang mengatur berkenaan dengan hal tersebut yang tercantum pada Pasal 126 UU Nomor 8 Tahun 2019 yang menjelaskan bahwa:

“PPIU yang dengan sengaja menyebabkan kegagalan keberangkatan, penelantaran atau kegagalan kepulangan Jemaah Umrah, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 119 dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 10.000.000.000.00 (sepuluh miliar rupiah).”<sup>16</sup>

Selain bertentangan dengan ketentuan pada UU Nomor 8 Tahun 2019, pembatalan keberangkatan secara sepihak tersebut juga bertentangan dengan Standar Kegiatan Usaha dalam penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah yang diatur pada Permenag Nomor 5 Tahun 2021, dimana pada lampiran Nomor 8 Huruf a Permenag Nomor 5 Tahun 2021 dijelaskan bahwa:

---

<sup>14</sup>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

<sup>15</sup> *Supra Note* 3, Pasal 119

<sup>16</sup> *Id.*, Pasal 126.

“Bagi pelaku usaha yang telah memiliki perizinan untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah harus mengelola penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah sesuai dengan ketentuan sebagai berikut yang terdiri dari:

1. Ketepatan waktu memberangkatkan Jemaah;
2. Kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian;
3. Pelayanan administrasi;
4. Pelaksanaan bimbingan ibadah;
5. Kualitas transportasi;
6. Kualitas administrasi;
7. Kualitas konsumsi;
8. Pelayanan kesehatan;
9. Pelindungan Jemaah Umrah;
10. Pelayanan pembatalan;
11. Penanganan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah.”<sup>17</sup>

Dalam hal kasus yang terjadi antara Abu *Tours and Travel* dengan Jemaah Umrah itu terdapat pelanggaran terhadap hak-hak Jemaah Umrah yang terdapat pada lampiran nomor 8 huruf a tersebut yaitu berkenaan dengan ketepatan waktu memberangkatkan Jemaah, kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian, pelayanan administrasi, pelaksanaan bimbingan ibadah, kualitas transportasi, pelindungan Jemaah Umrah, dan juga pelayanan pembatalan.

Selain kasus Abu *Tours and Travel* dengan Jemaah Umrah, terdapat juga kasus yang terjadi pada Jemaah Umrah dari PPIU PT NSWAM yang tidak dapat melakukan perjalanan pulang dan terlantar di Arab Saudi. Lalu juga ketidaksesuaian antara paket perjalanan dengan apa yang diperjanjikan, dalam hal ini kasus yang dialami oleh Jemaah Umrah dari PPIU Firdaus *tour and travel* yang fasilitas hotelnya tidak sama dengan seperti apa yang diperjanjikan. Lalu juga kualitas transportasi yang buruk, dan juga pelayanan buruk yang diberikan PPIU. Berdasarkan pelanggaran dilakukan oleh PPIU terhadap ketentuan-ketentuan yang terdapat pada lampiran nomor 8 huruf a Permenag Nomor 5

---

<sup>17</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Haji Khusus, Lampiran Nomor 8 Huruf a.

Tahun 2021 tersebut, pada lampiran nomor 11 huruf d angka 3 terdapat ketentuan berkenaan dengan upaya hukum yang bisa dilakukan oleh Jemaah Umrah yang merasa dirugikan oleh PPIU, dimana mereka dapat melakukan pelaporan atau pengaduan kepada Direktorat Jenderal Kemenag (selanjutnya disebut Dirjen Kemenag) selaku pihak yang berwenang untuk mengawasi kegiatan penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah.<sup>18</sup>

Setelah pengaduan dari Jemaah Umrah telah diterima oleh Dirjen Kemenag, mereka akan memanggil dan melakukan klarifikasi terhadap para pihak yang akan dijadikan sebagai pertimbangan untuk pengenaan sanksi administratif bagi PPIU yang dapat berupa teguran tertulis, pembekuan izin dan pencabutan izin oleh Kementerian Agama melalui Dirjen Kemenag, dan apabila ditemukan unsur pidana maka Dirjen Kemenag dapat melaporkan hal tersebut kepada aparat penegak hukum.

Berdasarkan ketentuan-ketentuan yang terdapat pada UU Nomor 8 Tahun 2018 dan Permenag Nomor 5 Tahun 2021 tersebut dapat terlihat bahwa peraturan-peraturan tersebut belum dapat memberikan jaminan perlindungan hukum bagi para Jemaah Umrah yang merasa dirugikan, dimana kedua peraturan tersebut tidak mengatur berkenaan upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan oleh Jemaah Umrah untuk menuntut ganti rugi, dimana kedua peraturan itu hanya mengatur berkenaan dengan sanksi pidana dan sanksi administratif saja bagi PPIU.

Berdasarkan pada paparan yang telah disampaikan berkenaan dengan contoh kasus-kasus yang terjadi antara Jemaah Umrah dengan PPIU, hal tersebut dapat dikategorikan sebagai sengketa. Suatu sengketa dapat terjadi apabila terdapat salah satu pihak yang dirugikan oleh pihak lain, dimana dalam hal ini Jemaah Umrah selaku pihak yang dirugikan tersebut menyampaikan segala ketidakpuasannya kepada PPIU, dimana ketika para pihak mencapai suatu situasi yang menunjukkan perbedaan kehendak maka hal tersebut dapat dikatakan sebagai suatu sengketa.

---

<sup>18</sup> Id., Lampiran Nomor 11 Huruf d Angka 3

Dalam kasus yang telah dipaparkan, terdapat pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh PPIU yang tidak melaksanakan kewajiban-kewajibannya.<sup>19</sup>

Penyelesaian sengketa antara Jemaah Umrah dengan PPIU yang disebabkan oleh PPIU yang tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan standar kegiatan yang berlaku itu pada dasarnya tidak diselesaikan melalui Pengadilan Agama. Gugatan Sengketa ke Pengadilan Agama sendiri dapat dimungkinkan ketika terjadi pelanggaran dalam hal Jemaah Umrah melakukan akad dengan PPIU berkenaan perihal pengelolaan dana/tabungan Jemaah dalam penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah.

Berdasarkan hal tersebut penulis melihat bahwa upaya penyelesaian sengketa antara Jemaah Umrah dengan PPIU dapat ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).

Adanya UUPK tentu diharapkan dapat memberi kemudahan bagi konsumen untuk menuntut kepentingannya dalam hal ini hak-hak mereka selaku pengguna jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.<sup>20</sup>

Adapun definisi berkenaan hukum perlindungan konsumen yang disampaikan oleh Mochtar Kusumaatmadja, didefinisikan bahwa:

“Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat”<sup>21</sup>

Sedangkan Azharuddin Nasution mendefinisikan bahwa:

---

<sup>19</sup> Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012, hlm 12

<sup>20</sup> 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. diakses dari <http://jurnalfsh.uinsby.ac.id/index.php/aldaulah/article/view/900/794>, diakses pada 27 Februari 2023, pukul 21.41 WIB.

<sup>21</sup> Afni Mutmainah, *Solusi Permasalahan Kredit Kepemilikan Rumah Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*, diakses dari <http://surl.li/honxy>, diakses pada 22 November 2022, pukul 21.31 WIB.

“Hukum perlindungan konsumen merupakan aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen”.<sup>22</sup>

Adapun mengacu pada Pasal 1 angka 2 UUPK, dijelaskan berkenaan dengan pengertian konsumen, yaitu:

“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 untuk diperdagangkan.”<sup>23</sup>

Berdasarkan penjelasan tentang pengertian konsumen tersebut maka Jemaah Umrah dapat dikualifikasikan sebagai konsumen, dimana dalam hal ini Jemaah Umrah merupakan pengguna jasa.

Lalu berdasarkan pada Pasal 1 angka 3 UUPK dijelaskan bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”<sup>24</sup>

Mengacu kepada pengertian pelaku usaha tersebut maka semua PPIU yang memiliki izin dari Kementerian Agama dapat dikualifikasikan sebagai pelaku usaha, karena semua PPIU merupakan badan usaha yang didirikan dan berkedudukan di Indonesia dengan izin dari Menteri.<sup>25</sup>

Berdasarkan paparan berkenaan kasus tersebut apabila dikaitkan dengan UUPK, dapat terlihat bahwa seringkali terdapat PPIU yang melakukan pelanggaran terhadap hak Jemaah Umrah selaku konsumen untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi bilamana jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, sebagaimana tercantum pada Pasal 4 dan 7 UUPK.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk menganalisis secara yuridis upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh Jemaah Umrah selaku pihak yang dirugikan untuk menuntut hak-haknya berdasarkan

---

<sup>22</sup> Azharudin Nasution. Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media, 2011. Hlm. 37.

<sup>23</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Angka 2

<sup>24</sup> Id., Pasal 1 Angka 3.

<sup>25</sup> Ahmad Miru, et.al., Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.

UUPK dengan judul “**Penyelesaian Sengketa Antara Jemaah Umrah Dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**”.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah disampaikan maka pokok permasalahan yang akan menjadi fokus dalam penulisan ini adalah:

- (1) Kapan terjadinya sengketa konsumen antara Jemaah Umrah dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)?
- (2) Bagaimana penyelesaian sengketa antara Jemaah Umrah dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## **3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mencari tahu dan menemukan landasan hukum, kapan terjadinya sengketa konsumen antara Jemaah Umrah dengan PPIU, dan bagaimana penyelesaian sengketa yang terjadi antara jemaah umrah dan PPIU.

Manfaat yang ingin diambil dari penelitian yang dilakukan ini adalah agar peneliti mendapatkan jawaban-jawaban melalui analisis yuridis yang dilakukan terhadap kerugian yang dialami oleh Jemaah Umrah dan juga jawaban berkenaan dengan upaya penyelesaian sengketa antara Jemaah Umrah dan PPIU

## **4. Metode Penelitian**

Metode yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah dengan mempergunakan metode yuridis normatif. Dalam penelitian yuridis normatif, hukum itu dikonsepsikan sebagai sesuatu yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan atau sebagai aturan atau norma, yang merupakan standar perilaku manusia yang dianggap pantas.<sup>26</sup>

Pendekatan yang akan digunakan dalam penulisan hukum ini adalah pendekatan konseptual mengenai penegakan perlindungan atas hak-hak konsumen serta

---

<sup>26</sup> Amiruddin , et.al., Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013, hlm. 118

upaya penyelesaian sengketa konsumen menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai instrumen hukumnya.<sup>27</sup>

Dalam penelitian yuridis normatif sudah pasti dilakukan dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana dalam penelitian hukum normatif itu dilakukan dengan menelaah sumber hukum yang ada. Jadi pendekatan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier dari masing-masing hukum normatif.<sup>28</sup>

Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum utama yang sifatnya mengikat masalah-masalah yang diteliti, terdiri dari:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- 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

---

<sup>27</sup> Bernadinus, Penyelesaian Sengketa Antara Penonton Pertandingan Sepakbola Dan Penyelenggara Pertandingan Sepakbola Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diakses dari <https://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/7361>, diakses pada 2 Maret, 13.37 WIB

<sup>28</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: UI-Press, 1986, hlm. 43

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

Bahan Hukum Sekunder, yaitu merupakan bahan pustaka penunjang yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer, yang terdiri dari:

- Buku-Buku
- Jurnal
- Karya Ilmiah
- Artikel, Koran, dan Majalah
- Serta Dokumen-Dokumen Lain Dari Internet Yang Relevan Dengan Penelitian

Bahan Hukum Tersier, yaitu merupakan bahan-bahan yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer dan sekunder, yang terdiri dari:

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Kamus Bahasa Inggris
- Kamus-Kamus Hukum
- Ensiklopedia

## **5. Sistematika Penulisan**

Penulisan Hukum ini akan terbagi menjadi 5 (Lima) bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I: Pendahuluan**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi

### **BAB II: Tinjauan Terhadap Penyelenggaraan Kegiatan Perjalanan Ibadah Umrah**

Pada bab ini akan diuraikan berkenaan dengan penyelenggaraan kegiatan perjalanan Ibadah Umrah mulai dari peristiwa hukum, hak dan kewajiban para

pihak, dan standar kegiatan usaha dalam penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah.

### **BAB III: Tinjauan Yuridis Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999**

Pada bab ini akan diuraikan berkenaan dengan pengertian sengketa konsumen beserta juga upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### **BAB IV: Analisis Yuridis Terhadap Penyelesaian Sengketa Antara Jemaah Umrah Dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)**

Pada bab ini akan diuraikan berkenaan dengan analisis yuridis berkenaan dengan upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan Jemaah Umrah terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atas kerugian Jemaah Umrah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### **BAB V: Penutup**

Pada bab akhir ini, akan diuraikan berkenaan dengan jawaban atas rumusan masalah berupa kesimpulan serta memuat berkenaan dengan saran-saran yang terkait dengan masalah.