

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara terbesar ketiga di dunia yang terdiri dari suku, bahasa, dan agama. Keanekaragaman ini merupakan suatu wujud adanya Bhineka Tunggal Ika, ini merupakan suatu persatuan bangsa. Dengan begitu Negara berkewajiban dan bertanggung jawab untuk melindungi dan menghormati Warga Negara Indonesia. Diperlukannya suatu tanggung jawab untuk membuat aturan hukum dan kebijakan untuk menciptakan rasa aman bagi masyarakat Indonesia dalam halnya melaksanakan Ibadah.

Mayoritas agama di Negara Indonesia adalah Agama Islam yang mempunyai suatu kewajiban anatar lain adalah sholat 5 (lima) waktu, berpuasa di bulan Ramadhan, dan Melaksanakan ibadah haji. Dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 12015 yang dimaksud dengan ibadah umroh adalah umroh yang dilaksanakan di luar musim haji. dalam melaksanakan suatu ibadah Masyarakat lebih memilih untuk melaksanakan Ibadah Umroh, dikarenakan ibadah umroh lebih cepat pelaksanaannya dan dari segi harga lebih murah dari ibadah haji. Umroh merupakan ibadah yang dikerjakan bagi yang mampu, mampu artinya pada umumnya adalah mampu dari segi ekomoni mengingat biaya untuk melaksanakan ibadah umroh tidak lah sedikit. Hukumnya dalam melaksanakan ibadah umroh adalah sunnah, yang artinya bila dikerjakan mendapatkan pahala bila tidak dikerjakan tidak berdosa. ibadah umroh sendiri dapat dilaksanakan sewaktu-waktu tanpa adanya batasan.

Jamaah umroh di Indonesia setiap tahunya mengalami peningkatan, dikarenakan minat masyarakat dalam melaksanakan ibadah umroh sangat tinggi, hal tersebut menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang menyumbang kuota pemberangkatan ibadah umroh terbesar di dunia. sehingga diperlukannya suatu kebijakan pemerintah baik di tingkat nasional maupun di tingkat daerah. Sehingga peran penyedia jasa mempunyai peran penting, dengan beradanya penyedia jasa atau biro perjalanan umroh akan lebih memudahkan masyarakat untuk menunaikan ibadah umroh.

Dengan adanya peningkatan umat muslim untuk ibadah umroh maka semakin banyak para penyedia jasa atau biro perjalanan yang menyediakan perjalanan ibadah umroh. Penyedia jasa sendiri merupakan badan usaha yang bertindak sebagai perantara atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan. Maka penyedia jasa memberikan jasanya dengan tanggung jawab penuh terhadap pengguna jasa

sehingga memberikan perlindungan penuh terhadap pengguna jasa apabila terjadi sesuatu kejadian yang tidak diinginkan.

Persaingan di dalam bisnis penyedia jasa atau biro perjalanan ibadah umroh semakin ketat, dikarenakan semakin banyaknya bisnis biro perjalanan ibadah umroh. Dengan adanya para penyedia jasa bersaing untuk menawarkan atau mempromosikan paket perjalanan Ibadah Umroh mereka. Para penyedia jasa sering kali menunjukkan paket-paket perjalanan Ibadah Umroh dengan harga murah dan mendapatkan fasilitas yang mewah. Namun dengan adanya paket-paket perjalanan ibadah umroh yang ditawarkan oleh para Masyarakat, dengan harga murah yang tidak masuk akal tidak menjamin adanya keamanan, kenyamanan, dan keselamatan serta hak-hak lainnya yang di dapat para jamaah umroh, oleh karena itu banyak sekali pemberitaan adanya kegagalan keberangkatan para jamaah umroh yang dilakukan oleh penyedia jasa ibadah umroh yang tidak bertanggung jawab.

Selain adanya harga paket umroh yang murah adanya penyebab batalnya keberangkatan jamaah umroh adalah kendala visa umroh. Tidak keluarnya visa ini bias diakibatkan kesalahan dari pihak biro perjalanan umroh maupun dari pihak kedutaatan besar di Arab Saudi. Adanya kebijakan tertentu dari Arab Sudi seperti halnya pengurangan jumlah jamaah umroh saat adanya perluasan Masjid haram bias menjadi salah satu contoh penyebab tidak keluarnya visa para Jamaah Umroh.

Sehingga dari sekian banyak biro perjalanan Umroh yang perlu diteliti adalah apakah biro perjalanan Umroh itu legal artinya apakah sudah mendapatkan izin dari kementerian Agama, memiliki mitra biro penyelenggara perjalanan Ibadah Umroh di arab Saudi yang memperoleh izin resmi dari pemerintah kerajaan arab Saudi, dan diperlukan suatu komitmen untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umroh sesuai dengan standar minimum pelayanan yang telah ditetapkan oleh Menteri.

Kerugian-kerugian yang dialami oleh Jamaah Umroh tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha atau biro perjalanan Umroh. Kondisi Jamaah Umroh yang bayak dirugikan, diperlukannya peningkatan upaya untuk perlindungan para Jamaah Umroh, sehingga hak-hak jamaah umroh dapat ditegaskan. Upaya terpenting dalam memberian perlindungan kepada Jamaah Umroh adalah melalui peraturan perundang-undangan sehingga perlu melengkapi ketentuan perundang-undangan di bidang perlindungan untuk para Jamaah Umroh.

Penyelenggaraan Ibadah Umroh di Indonesia diatur di dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umroh. Mengingat bahwa didalam Pasal 43-46 penyelenggara Ibadah Umroh merupakan

tugas Nasional dan menyangkut harkat dan martabat, serta nama baik bangsa dan Negara kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan Ibadah Umroh merupakan tanggung jawab Pemerintah dan penyedia jasa. Namun pada prakteknya dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji belum menjawab tuntutan dan harapan masyarakat karena substansi dan cakupannya belum sepenuhnya dapat mempresentasikan terselenggaranya Ibadah Umroh secara Professional, sehingga penyelenggaraan ibadah umroh menjadi permasalahan yang kompleks yang dihadapi Pemerintah setiap tahunnya. Dengan begitu di Indonesia sering kerap terjadi penyedia jasa yang tidak profesional, sehingga merugikan jamaah yang secara mendadak diputus secara sepihak oleh penyedia jasa dan mengakibatkan kegagalan keberangkatan untuk menunaikan Ibadah Umroh.

Contohnya kasus yang baru-baru ini yang dilakukan oleh PT First Anugerah karya Wisata, First Travel menjanjikan kepada Jamaah Umroh untuk diberangkatkan ke tanah suci untuk melakukan Ibadah Umroh. Tetapi hingga saat ini korban Jamaah Umroh yang belum diberangkatkan oleh First Travel sebanyak 58.682 orang. Permasalahan seperti ini sering terjadi adanya penyedia jasa umroh yang tidak melaksanakan janjinya kepada Jamaah, kerap terjadi pembatalan keberangkatan yang secara tiba-tiba yang dilakukan oleh penyedia jasa. Semua terjadi di karenakan penyedia jasa sering kali menggunakan modus mengiming-imingkan kepada jamaah dengan fasilitas ekstra keberangkatan Umroh berbiaya murah.¹

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Haji belum dapat menjamin dan memberikan perlindungan hukum bagi para Jamaah Umroh karena di dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 hanya ada 4 Pasal yang terkait dengan penyelenggaraan Umroh belum ada peraturan mengenai pengawasan ataupun sanksi pidana. Maka itu masih terdapat ketidak jelasan kedudukan hukum bagi para Jamaah Umroh berkaitan dengan masalah diatas, para Jamaah Umroh atau sebagai konsumen seharusnya mendapatkan pertanggung jawabanya yang sesuai dengan Hak-hak Jamaah Umroh yang sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dikarenakan saat ini Ibadah Umroh menjadi semakin diminati oleh Masyarakat yang beragama Islam seiring semakin panjangnya daftar tunggu Ibadah Haji.

¹http://nasional.kompas.com/read/2017/08/22/13271981/korban_first_travel_yang_belum_diberangkatkan_sebanyak_58.682_orang, Kompas.com 22/08/2017, 13:27 WIB

Dalam hal ini di perlukannya peraturan penyelenggaraan Ibadah Umroh dalam suatu Undang-undang yang bertujuan untuk melindungi, memberikan kenyamanan dan suatu kepastian bagi para Jamaah Umroh untuk melaksanakan Ibadah ke tanah suci.

Berdasarkan uraian diatas, maka terkait untuk membahasnya lebih lanjut dalam suatu penelitian hukum yang terbentuk Skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Akibat Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umroh Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum Jamaah Umroh, apabila dibatalkan secara sepihak oleh penyedia jasa?
2. Bagaimana penyelesaian hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen, apabila dibatalkan sepihak oleh penyedia jasa?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum Jamaah Umroh apabila dibatalkan secara sepihak oleh penyedia jasa.
2. Untuk mengetahui penyelesaian hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila dibatalkan oleh penyedia jasa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang hukum, agar dapat digunakan oleh pihak yang membutuhkan sebagai kajian ilmu hukum perdata, khususnya pada perlindungan konsumen terhadap pembatalan keberangkatan Ibadah Umroh yang dilakukan oleh penyedia jasa berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada penegak hukum agar lebih bijak dalam mengambil keputusan tentang perlindungan konsumen terhadap pembatalan keberangkatan Umroh yang dilakukan oleh penyedia jasa berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Selain itu penelitian ini tentunya juga ditujukan untuk masyarakat luas agar dapat menciptakan rasa keadilan di dalam masyarakat. Untuk masyarakat yang ingin menjalankan perjalanan Ibadah Umroh atau di

dalam memilih biro perjalanan Umroh untuk lebih berhati-hati dan lebih selektif agar tidak terjadi suatu pembatalan keberangkatan Jamaah Umroh.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Hukum Normatif. Penelitian Hukum Normatif merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun Doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapinya. Hal tersebut sesuai dengan karakteristik ilmu hukum yaitu bersifat preskriptif.

1.5.2 Metode Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu;

1. Pendekatan Perundang-undangan
pendekatan perundang-undangan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang tersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, Pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi penelitian untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau undang-undang antara undang-undang dan undang-undang dasar atau antara regulasi dan undang-undang. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.²
2. Pendekatan Konsep
Pendekatan konsep ini berajak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan memepelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, penelitian akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran untuk dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.³

1.5.3 Sumber dan Jenis Bahan Hukum

Sumber dan Jenis Bahan Hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu;

² Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana, Jakarta, 2013, h. 133.

³ *Ibid*, h. 136.

1. Bahan Hukum Primer
 - a. Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
 - b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - c. Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
 - d. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji.
 - e. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 - f. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umroh.
2. Bahan Hukum Sekunder

Sebagai bahan hukum yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Kegunaan bahan hukum sekunder adalah memberikan kepada penelitian semacam “petunjuk” ke arah mana penelitian melangkah.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan (*library research*) atau disebut dengan studi dokumen yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Studi keputusan yang dimaksudkan dalam penelitian ini yang diterapkan dengan mempelajari dan menganalisa secara sistematis bahan-bahan yang utamanya berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap pembatalan keberangkatan Jamaah Umroh yang berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen.

1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan ini yaitu pengumpulan hukum primer maupun bahan hukum sekunder akan dikelompokan menurut rumusan masalah yang akan dibahas. Kemudian akan dianalisis dengan metode deduktif analisis dimana penulis akan memaparkan sumber hukum yang selanjutnya disusun, dan dijabarkan untuk memperoleh jawaban dan kesimpulan atas rumusan masalah yang dibahas.

1.6 Pertanggung Jawaban Sistematika

BAB I merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode penelitian, dan pertanggung jawaban penelitian.

BAB II merupakan Tinjauan Pustaka yang terdiri dari pustaka tentang teori-teori dan/atau konsep yang akan dipergunakan sebagai bahan analisis permasalahan.

BAB III merupakan pembahasan yang terdiri dari penelitian, analisa, serta pembahasan yang terdiri dari penelitian, analisis, serta pembahasan mengenai Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Akibat Pembatalan Keberangkatan Jama'ah Umroh

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

BAB IV merupakan penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.