

PENYELESAIAN HUKUM PEMBATALAN KEBERANGKATAN JAMAAH UMROH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Laili Rizki Amalia
1311401559
Fakultas Hukum
Univertitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jalan Semolowaru Nomor 45, Surabaya 60118, Indonesia
081232505415, amalia.lailirizki@yahoo.com

Asbtrak

Jamaah Umroh di Indonesia setiap tahunya mengalami peningkatan dikarenakan minat Masyarakat dalam melaksanakan Ibadah Umroh sangat tinggi. Penyelenggara Ibadah Umroh dilaksanakan oleh penyedia jasa atau biro perjalanan. Dengan adanya peningkatan minat masyarakat untuk Ibadah Umroh terjadi suatu pembatalan keberangkatan Ibadah Umroh secara sepihak yang dilakukan oleh penyedia jasa. Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa Umroh, apabila dibatalkan secara sepihak oleh penyedia jasa dan bagaimana cara penyelesaian hukumn yang dapat dilakukan oleh Jamaah Umroh apabila dibatalkan secara sepihak oleh penyedia jasa. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Hukum Normatif merupakan penelitian hukum yang mengaji beberapa aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahwa pembahasan di dalam penelitian ini adalah dalam perlindungan terhadap pengguna jasa perjalanan Ibadah Umroh akibat pembatalan keberangkatan Jamaah Umroh harus mendapatkan suatu perlindungan hukum terhadap hak-hak mereka yang sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan metode penyelesaian yang dapat digunakan dengan cara Mediasi, Mediasi merupakan cara yang sederhana, sengketa cepat bersifat rahasia dan biaya murah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah agar pemerintah lebih memperjelas dan mempertegas peraturan menegenai perjalanan Ibadah Umroh.

Kata kunci: Jamaah Umroh, Pembatalan, Perlindungan Konsumen.

A. Pendahuluan

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 suatu ibadah yang dikerjakan bagi yang mampu, mampu artinya pada umumnya adalah mampu dari segi ekonomi 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 tahunnya 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 kedutaan 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 banyak dirugikan, diperlukannya peningkatan upaya untuk perlindungan para Jamaah Umroh, sehingga hak-hak Jamaah Umroh dapat ditegaskan. Upaya terpenting dalam pemberian 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 penyelenggaran 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 penyelenggaran 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

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

Konsumen, dikarenakan saat ini Ibadah Umroh menjadi semakin diminati oleh Masyarakat yang beragama Islam seiring semakin panjangnya daftar tunggu Ibadah Haji.

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.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan pada latar belakang permasalahan yang akan dibahas di dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum yang didapat jamaah umroh akibat pembatalan keberangkatan?
2. Bagaimana penyelesaian hukum yang didapat oleh konsumen, apabila dibatalkan sepihak oleh penyedia jasa?

3. Metode 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. Metode Pendekatan yang digunakan adalah 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

Pendekatan Konsep, Pendekatan konsep ini berajak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari 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

B. Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Jamaah Umroh, Apabila Dibatalkan Secara Sepihak Oleh Penyedia Jasa.

Perlindungan Hukum ada dua (2) macam bagi rakyat Indonesia yaitu: perlindungan hukum yang preventif (tujuannya untuk mencegah terjadinya sengketa) dan perlindungan hukum represif (tujuannya untuk menyelesaikan sengketa). Pada perlindungan hukum yang preventif, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (insprak) atau

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

³ *Ibid*, h. 136.

pendapatnya sebelum suatu keputusan mendapat bentuk yang definitif.⁴ Berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen, perlindungan hukum untuk para Jamaah umroh sangat lah penting karena merupakan tindakan yang bersifat untuk melindungi kepentingan dari para Jamaah Umroh, kepentingnya yang dimaksud adalah kepentingan hak-hak yang harus diterima oleh para Jamaah Umroh selaku sebagai konsumen layanan publik. Tujuan dari adanya perlindungan hukum menurut penulis adalah agar para konsumen atau Jamaah Umroh dapat menjamin hak-hak konsumen agar tidak dilanggar oleh pelaku usaha, sebagaimana telah di atur di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak-hak yang dimiliki oleh konsumen.

Perlindungan hukum yang dimaksud ini adalah bagaimana konsumen (Jamaah Umroh) memperoleh keadilan. Kepentingan perlindungan hukum menjadi sangat penting dikarenakan semakin banyaknya penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha atau biro perjalanan. Gangguan kepentingan hukum konsumen ini adalah sebagai akibat dari praktek persaingan tidak sehat yang telah dilakukan oleh para pelaku usaha atau biro perjalanan Ibadah Umroh yang ingin mendapatkan keuntungan lebih besar dari konsumen dalam hal penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umroh. Dalam perlindungan hukum terhadap pengguna Jasa perjalanan Ibadah Umroh akibat pembatalan keberangkatan Jamaah Umroh harus mendapatkan suatu perlindungan hukum terhadap hak-hak mereka yang sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen. Dan harus meminta pertanggung jawabanya sesuai dengan hak-hak konsumen (Jamaah Umroh).

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan dalam menjaga suatu keseimbangan di dalam hubungan hukum anatar pelaku usaha atau biro perjalanan dengan konsumen (Jamaah Umroh), sehingga diperlukannya adanya suatu prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi para Jamaah Umroh yang bisa menjadi suatu acuan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Selain itu untuk memudahkan bagi pelaku usaha dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya, maka dengan adanya mengemukakan berbagi pertauran perundang-undangan yang merupakan suatu refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan konsumen di Indonesia, dan juga diharapkan dapat membantu baik pelaku usaha maupun konsumen dalam menegakkan hak-hak konsumen.

Kondisi para Jamaah Umroh yang banyak dirugikan oleh para penyedia jasa atau biro perjalanan Umroh memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak para Jamaah Umroh bisa lebih ditegaskan lagi dan bisa lebih diperkuat sehingga tidak ada lagi kerugian yang dialami oleh para konsumen atau para Jamaah Umroh. Upaya di dalam memberikan perlindungan kepada para Jamaah Umroh adalah melalui peraturan perundang-undangan, sehingga perlu adanya melengkapi ketentuan perundang-undangan di dalam bidang perlindungan konsumen yang sudah ada. Dengan hal ini seharusnya para Konsumen atau Jamaah Umroh mendapatkan suatu informasi yang lengkap tentang pelayanan jasa Penyelenggaraan Ibadah Umroh yang telah di bayar dengan mahal, serta harus mengetahui sebab-sebab kekurangan dalam penyelenggaraan tersebut meskipun para konsumen tidak

⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, BINA ILMU, hlm. 2.

meminta informasi tersebut, karena memang hal ini merupakan prinsip dan tujuan adanya hukum perlindungan konsumen.

Hak-hak Jamaah Umroh merupakan hak sebagai konsumen jasa pelayanan publik dan sekaligus menjadi kewajiban pemerintah dalam hal pelaksanaan Ibadah Umroh. Pelayanan publik sendiri yang berisi mengenai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan/atau jasa pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Bila dikaitkan dengan banyaknya permasalahan pembatalan keberangkatan Jamaah Umroh yang dilakukan oleh para Biro perjalanan Umroh salah satu contohnya oleh *First Travel* terhadap Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa kurangnya pelayanan tersebut bertentangan dengan asas keadilan, dimana di dalam asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rayat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan perilaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Hak konsumen salah satunya adalah memperoleh informasi yang benar, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa yang dibelinya, serta menjadi kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur demi adanya kenyamanan untuk para konsumen atau para Jamaah Umroh. Dalam hal ini hak para Jamaah Umroh selaku konsumen jasa pelayanan publik tidak dipenuhi oleh biro perjalanan dan pemerintah. Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3 huruf d, menjelaskan bahwa salah satu tujuan dari perlindungan konsumen yang telah mengandung adanya unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur. Tetapi di dalam hak-hak konsumen tersebut masih ada beberapa point hak-hak konsumen yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha, anatar lain:

1. Hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak atas keamanan dan keselamatan yang dimaksudkan di sini adalah untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang diperolehnya supaya terhindar dari adanya kerugian. Yang artinya bahwa para Jamaah umroh berhak mendapatkan keselamatan dan kemanan dalam pelaksanaan Ibadah Umroh sampai sesudah pelaksanaan Ibadah Umroh. Tetapi banyak biro perjalanan yang tidak memberikan suatu kemanan untuk para Jamaah Umroh.

2. Hak atas Informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak atas informasi ini sangatlah penting, karena hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh kebenaran dalam memilih suatu barang dan/atau jasa yang telah dipilihnya. Hal ini diharapkan agar pelaku usaha selalu terbuka dan transparan atas informasi kondisi mengenai perjalanan Umroh tentang pelayanan jasa penyelenggaraan Ibadah Umroh serta jaminan atas apa yang sudah dibayarkan. Selain itu Jamaah wajib mengetahui sebab-sebab kekurangan dalam pelayanan meskipun Jamaah Umroh sendiri tidak meminta informasi tersebut, karena itu semua tujuan dari adanya perlindungan hukum untuk para Jamaah Umroh.

3. Hak Konsumen untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Di dalam hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, hak ini berupa pertanyaan menegai produk-produk tertentu atau suatu

informasi mengenai produk tersebut, Karena hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Tetapi banyak para Jamaah yang kurang untuk menayakan mengenai keadaan biro perjalanan tersebut, dan para biro perjalanan dalam menjelaskan menegai penyelenggaraan Umroh lebih di perjelas lagi selain itu lebih terbuka lagi supaya tidak adanya kerugian yang di alami oleh konsumen maupun biro perjalanan. Hak untuk memperoleh ganti kerugian Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak, karena terjadinya suatu permasalahan anatar pelaku usaha dengan konsumen (Jamaah Umroh). Hak ini sangat terkait dengan penggunaan barang dan/atau jasa yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menganyakut diri konsumen. untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui suatu barang dan/atau jasa tertentu, baik yang diselesaikan secara damai maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

4. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesain yang patut. Hak ini dimaksudkan untuk bisa memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan barang dan/atau jasa dengan melalui jalur hukum. Para Jamaah Umroh bisa melakukan melalui jakur hukum atau melalui cara di luar pengadilan.

Dari beberapa Hak-hak Konsumen tersebut, selain menjadi hak bagi Jamaah Umroh juga merupakan kewajiban untuk pemerintah daerah dan biro perjalanan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi para Jamaah Umroh yang akan menunaikan Ibadah Umroh. Yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Hak-hak konsumen yang ada di dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut terdapat satu hak yang tidak terdapat di dalam daftar 10 (sepuluh) hak yang sudah di jelaskan sebelumnya, yaitu Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, namun sebaliknya dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak mencantumkan secara khusus tentang hak untuk memperoleh kebutuhan hidup dan hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat, tetapi hak-hak tersebut dapat dimaksudkan di dalam hak yang disebutkan terakhir yaitu hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Apabila konsumen (Jamaah Umroh) benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang telah disebutkan dan sudah dijelaskan tersebut harus dipenuhi baik oleh pemerintah maupun oleh pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersenut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

Menurut Han. W. Micklitz di dalam buku Shidarata mengatakan dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempu dua model kebijakan. Pertama kebijakan yang bersifat komplementer artinya kewajiban yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi kepada Jamaah Umroh). Kedua kebijakan kompensatoris, artinya kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi (hak atas kesehatan kenyamanan).⁵ Walaupun telah banyak ketentuan-ketentuan dalam hukum yang sudah tersebar di berbagai peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan kepada konsumen serta telah adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang merupakan sebagai pengikat dari peraturan perundang-undangan yang tersebar tersebut. Tetapi di dalam Undang-undang perlindungan konsumen atau UUPK

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widisarana Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 60.

masih perlu untuk di lengkapi kembali dengan adanya tambahan dari peraturan Pemerintah, agar dapat digunakan bagaimana mestinya. Sehingga hak-hak konsumen di atas yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha seharusnya terpenuhi, karena hak konsumen yang paling utama menurut pasal 4 sebagaimana di jelaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur serta hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya.

Permasalahan perlindungan Konsumen mengenai pembatalan keberangkatan ini dikarenakan tidak adanya keseimbangan posisi konsumen atau Jamaah Umroh dengan pelaku usaha atau biro perjalanan, sehingga untuk menciptakan keseimbangan tersebut pemberdayaan konsumen dengan cara menegakkan hak-hak konsumen sebagaimana telah ditentukan di dalam undang-undang. Dengan begitu usaha apapun yang dilakukan dalam rangka perlindungan konsumen ini tidak lepas dari penegakan hak konsumen, yang secara garis besar di bagi menjadi tiga yaitu:

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian kekayaan.
- b. Hak untuk memperoleh barang dengan harga yang wajar. Dimana para biro perjalanan memberikan harga untuk perjalanan umroh dengan harga yang normal dan tidak adanya pembatalan keberangkatan.
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang sedang berjalan.

3 (tiga) hal tersebut merupakan suatu prinsip perlindungan konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Selain untuk penegakan hal-hak konsumen, perjanjian yang dibuat anatar kedua bela pihak harus saling memperhatikan kepentingan-kepentingan para pihak dengan berdasarkan pada asas iktikad baik. Jamaah Umroh di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan konsumen jasa sedangkan Biro perjalanan Umroh atau pelaku usaha sebagai penjual jasa layanan publik. Di dalam berlakunya Undang-undang tersebut tidak ada batas tempat selama konsumen masih menikmati barang dan/atau jasa yang telah dibelinya, jadi pelaku usaha tetap memiliki kewajiban untuk selalu melindungi Jamaah Umroh, dan bertanggung jawab bila terjadi permasalahan. Selain pelaku usaha yang bertanggung jawab pemerintah juga ikut bertanggung jawab dan segera membuat ketentuan-ketentuan yang tidak merugikan dua bela pihak.

Menurut Peraturan Menteri Agama

Ketentuan secara khusus untuk mengenai Ibadah umroh diatur dalam Peraturan Menteri Agama No. 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh. Dalam peraturan tersebut terdapat peraturan mengenai penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) yang dilakukan oleh biro perjalanan yang ditetapkan oleh Menteri, hak dan kewajiban bagi penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh (PPIU), pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh (PPIU), sanksi, dan ketentuan-ketentuan lain yang terkait dengan penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umroh, di dalam peraturan ini para calon Jamaah Umroh memiliki beberapa hak, antara lain:

a. Bimbingan Ibadah Umroh

Bimbingan untuk para Jamaah Umroh sangat lah penting, bimbingan ini diberikan oleh pembimbing Ibadah sebelum keberangkatan dalam perjalanan, dan selama ada di Arab Saudi. Pelayanan bimbingan untuk para calon Jamaah Umroh meliputi bimbingan manasik dan perjalanan Umroh. Pembimbing Ibadah Umroh terdapat dari pimpinan yang Penyelenggarakan Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU), dan wajib memiliki standar kompetensi meliputi pengetahuan di bidang manasik Haji atau Umroh dan telah melaksanakan Haji atau Umroh. Materi yang diberikan untuk perjalanan Umroh harus berpedoman pada bimbingan manasik dan perjalanan Haji atau Umroh yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.

b. Transportasi Jamaah Umroh

Menegani peyalanan untuk Transpotasi Jamaah Umroh dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) meliputi pelayanan pemberangkatan ke Arab Saudi dan selama di Arab Saudi. Transportasi para Jamaah Umroh paling banyak satu kali transit dengan menggunakan maskapai penerbangan yang sama dan memiliki izin mendarat di Indonesia dan Arab Sudi. Selain itu transportasi darah untuk di Arab Saudi wajib memiliki *tasreh* atau izin untuk pelayanan umum. Dan transportasi yang akan digunakan untuk para Jamaah Umroh selama di Arab Saudi harus memperhatikan kenyamanan, keselamatan, dan keamanan untuk para Jamaah Umroh.

C. Akomodasi dan Konsumsi

Pelayanan untuk akomodasi dan konsumsi semua itu dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) selama para Jamaah Umroh berada di Arab Saudi. Selain itu untuk pelayanan akomodasi para Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) harus menempatkan para Jamaah Umroh pada hotel yang minimal berbintang tiga. Untuk pelayanan konsumsi para Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) harus menyediakan konsumsi itu sebelum berangkat, dalam perjalanan, dan selama berada di Arab Saudi. Selain itu untuk konsumsi para Jamaah Umroh harus memenuhi standart menu, higienitas, dan kesehatan.

d. Kesehatan Jamaah Umroh

Dalam pelayanan ini Jamaah Umroh berhak mendapatkan penyediaan petugas kesehatan, penyediaan obat-obatan dan pengurusan bagi Jamaah Umroh yang sakit selama di perjalanan dan di Arab Saudi. Selain itu Jamaah Umroh wajib melakukan vaksinasi meningitis, vasksinasi meningitis ini menjadi tanggung jawab para Jamaah secara individu. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) hanya dapat memfasilitasi vasksinasi meningitis para Jamaah Umroh, dalam hal memfasilitasi hal tersebut para Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) wajib mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

e. Perlindungan Jamaah Umroh dan petugas umroh

Dalam pelayanan ini tidak hanya perlindungan untuk para Jamaah Umroh saja, tetapi juga untuk para petugas Umroh. Perlindungan yang di dapat antara lain:

1. Asuransi jiwa, kesehatan , dan kecelakaan
2. Pengurusan dokumen Jamaah yang hilang selama perjalanan Ibadah
3. Pengurusan Jamaah yang meninggal sebelum tiba kembali di tempat asalnya.

f. Administrasi dan dokumentasi Umroh

Pelayanan administrasi ini meliputi pelayanan di dalam negeri maupun di luar negeri (Arab Saudi). Dari mulai pengurusan dokumen perjalanan umroh dan visa untuk para Jamaah Umroh hingga pengurusan dokumen untuk para Jamaah Umroh yang sakit, meninggal, dan hilang. Pelayanan administrasi ini harus adanya suatu asas pelayanan publik yaitu adanya suatu kesamaan hak, tidak diskriminatif para Jamaah Umroh, adanya keterbukaan, akuntabilitas, keprofesionalan, dan kepastian hukum publik.

Setelah adanya hak-hak Jamaah umroh yang harus terpenuhi para penyelenggara perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) wajib membuat laporan penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh, meliputi adanya rencana perjalanan umroh, pemberangkatan, dan pemulangan. Selain itu para penyelenggara perjalanan Ibadah umroh harus menyampaikan laporan akhir tahun kepada Direktur Jenderal dengan tembusan konsul Jenderal Republik Indonesia di Jeddah dan kepala Kanwil setempat paling lambat 1 (satu) bulan sebelum musim umroh berikutnya. Pengawasan pada para Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) atau para biro perjalanan dilakukan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri. Pengendalian penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh meliputi kepemilikan domisili, masa berlaku izin operasional, finansial, sarana dan prasarana, serta kinerja biro perjalanan tersebut. Pengawasan ini dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umroh.

Selain adanya beberapa hak yang sudah di jelaskan di atas, Jamaah Umroh juga harus mengetahui atau mempunyai kesempatan untuk mengetahui kedudukan hukum dan perlindungan hukum yang seharusnya diperoleh, karena sistem penyelenggaraan Ibadah Umroh yang bersifat sentralistik dengan memberikan kewenangan penuh kepada Menteri Agama dalam tanggung jawab tidak hanya Menteri Agama pada pihak penyedia jasa atau biro perjalanan harus bertanggung jawab sepenuhnya. Dengan adanya Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 ternyata belum mampu menyelesaikan permasalahan yang ada dan belum bisa memberikan perlindungan yang semestinya diterima oleh para Jamaah Umroh. Seharusnya para Jamaah Umroh mempunyai kesempatan untuk mengetahui kedudukan hukum dan perlindungan hukum yang seharusnya diperoleh, karena sistem Penyelenggaraan Ibadah Umroh yang bersifat sentralistik dengan memberikan kewenangannya kepada Menteri Agama dalam tanggung jawab Penyelenggaraan Ibadah Umroh.

Sistem sentralistik membawa konsekuensi terhadap jaminan perlindungan Jamaah Umroh. Bahwa setiap orang berhak atas pengakuan jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum. Artinya bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap jaminan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia dalam hal pelaksanaan Ibadah Umroh. Permasalahan pembatalan keberangkatan Jamaah Umroh ini seharusnya menjadi perhatian yang serius dari Pemerintah khususnya Kementerian Agama, karena Jamaah Umroh merupakan Warga Negara Indonesia yang harus dilindungi dan menjadi tanggung jawabnya, jadi pemerintah segerah menjawab permasalahan seperti ini supaya tidak terjadi lagi pembatalan keberangkatan Jamaah Umroh.

Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008

Penyelenggaraan Ibadah Umroh di Indonesia juga diatur di dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji, tujuan dari

penyelenggaraan Ibadah Umroh sebenarnya tidak jauh beda dengan Ibadah Haji yaitu, memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada Jamaah, sehingga dapat menunaikan Ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Dalam penjelasan di atas mengenai tujuan Penyelenggaraan Ibadah Umroh untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suasana yang kondusif bagi warga Negara yang akan melaksanakan Ibadah Umroh. suasana kondusif ini dapat berwujud apabila dari pihak penyelenggaraan Ibadah Umroh mampu memberikan fasilitas sebagai berikut:

- a. Adanya Pembinaan yang meliputi adanya penyuluhan dan penerangan.
- b. Adanya pelayanan yang meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan dan akomodasi.
- c. Adanya Perlindungan yang meliputi keselamatan Jamaah Umroh dan kemandirian.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji adanya hak dan kewajiban untuk para pihak yang harus dipenuhi. Terutama kewajiban dari biro perjalanan di dalam pasal 45 yaitu:

- a. Menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan;
- b. Memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dengan masa berlaku visa umroh di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah, dan
- d. Melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali di Indonesia.

Pasal 45 Undang-undang No. 13 tahun 2008 di atas menyebutkan bahwa adanya suatu perjanjian antara penyelenggara dan jamaah, perjanjian tersebut yang menjadi dasar hukum bagi para pihak dalam melaksanakan perjalanan Ibadah Umroh, dan mengikat antara kedua belah pihak, sehingga harus berisi hak dan kewajiban para pihak dan ketentuan-ketentuan lainnya. Dengan adanya tujuan Ibadah Umroh dan adanya kewajiban para penyelenggara yang telah disebutkan di atas masih ada Jamaah Umroh yang gagal berangkat ke tanah suci dengan begitu para Jamaah Umroh mendapatkan kerugian baik secara materiil maupun moril. Adanya Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 ternyata landasan hukum untuk penyelenggaraan Ibadah Umroh masih belum mampu menyelesaikan persoalan.

Selain itu di dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji tersebut, peran dari Komisi Pengawasan Haji Indonesia (KPHI) hanya bertugas atau berfokus untuk mengawasi penyelenggaraan Ibadah haji saja. Pasal 12 ayat 3 dan 4 Undang-undang nomor 13 tahun 2008 menyatakan bahwa Komisi Pengawasan Haji Indonesia hanya bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji. Dan peraturan tersebut tidak merinci bahwa Komisi Pengawasan Haji Indonesia juga mengawasi masalah Umroh. Seharusnya adanya pengawasan yang sama seperti halnya penyelenggaraan ibadah haji. Dengan adanya komisi pengawasan untuk Ibadah Umroh maka berkurangnya permasalahan-permasalahan yang terjadi para penyelenggaraan Ibadah Umroh.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 permasalahan umroh di atur di pasal 43-46 yang mengakomodir Ibadah Umroh harus melalui penyelenggara Ibadah, syarat umum, dan ketentuan penyelenggaraan Umroh. Selain itu di dalam Undang-undang nomor

13 tahun 2008 perlu adanya tambahan mengenai Ibadah Umroh, karena di dalam Undang-undang nomor 13 tahun 2008 hanya ada 4 pasal saja yang mengatur mengenai penyelenggaraan umroh. Perlunya adanya tambahan mengenai pengawasan, saksi pidana, serta ketentuan mengenai perlindungan mengenai Ibadah Umroh.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 mengenai Perjalanan Ibadah Umroh belum dapat menjamin dan memberikan perlindungan bagi Jamaah Umroh karena masih terdapat ketidakjelasan kedudukan hukum, dan kurangnya pasal-pasal di dalam Undang-undang tersebut. Berkaitan dengan permasalahan yang ada para Jamaah Umroh seharusnya dapat meminta pertanggung jawabannya yang sesuai dengan hak-hak konsumen. karena kepentingan seorang konsumen atau Jamaah Umroh harus dilindungi oleh Undang-undang meskipun Undang-undang tersebut kadang tidak jelas atau tidak lengkap, tetapi suatu Undang-undang harus dilaksanakan.

2. Penyelesaian Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen, Apabila Dibatalkan Sepihak Oleh Penyedia Jasa.

Penyelesaian sengketa yang tercantum di dalam pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa anatar konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) dapat diketahui bahwa untuk meyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu:⁶

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian Melalui Pengadilan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 di dalam Pasal 48 yaitu, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mencau pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45 di atas. Di dalam pasal 45, lebih banyak bertuju pada ketentuan tersebut dalam ayat (4). Artinya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian konsumen di luar pengadilan, atau
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsuemn di luar pengadilan, dinyakatakn tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa.

⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op. Cit., hlm.228.

Terdapat beberapa kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan yaitu karena:

a) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan pada umumnya lambat dan membuang waktu lama diakibatkan oleh proses yang sangat formalistic dan sangat teknis.

b) Biaya perkara yang mahal.

Biaya perkara melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, apalagi dengan lamanya proses pengadilan, karena semakin lama proses pengadilannya maka semakin besar biaya yang harus dikeluarkan.

c) Pengadilan pada umumnya tidak responsif.

Kurangnya tanggapan pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Pengadilan juga sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dengan kesempatan serta keleluasaan kepada pelaku usaha.

d) Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah.

Putusan pengadilan dianggap tidak bisa menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit permasalahan yang ada, karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu memberikan suatu keadilan.

e) Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

Para hakim dianggap mempunyai kemampuan yang terbatas, karena pengetahuan yang dimiliki hanya di bidang hukum, sedangkan di luar pengadilan pengetahuannya bersifat umum. Dengan begitu hakim dianggap tidak mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.

Berdasarkan berbagai kekurangan yang terdapat di penyelesaian melalui pengadilan di atas menjadikan para konsumen atau para pihak yang bersengketa lebih memilih menyelesaikan sengketa melalui di luar pengadilan. Karena sistem penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan biaya ringan merupakan penyelesaian yang di inginkan oleh para konsumen pada umumnya dan memudahkan para konsumen yang bersengketa.

Usaha-usaha di dalam penyelesaian sengketa secara cepat terhadap tuntutan ganti kerugian yang di alami oleh konsumen terhadap pelaku usaha. Hal ini dapat dilihat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yang memberikan kemudahan konsumen untuk mengajukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang putusannya dinyatakan final dan mengikat, sehingga tidak dikenal adanya upaya hukum banding maupun kasasi dalam Badan Penyelesain Sengketa Konsumen. Dengan adanya kelemahan penyelesaian sengketa di pengadilan menjadikan konsumen enggan untuk berpekara di pengadilan. Itu semua di karenakan tidak konsistennya badan peradilan kita atas putusan-putusannya. Selai itu tidak maunnya para konsumen untuk berpekara di pengadilan sebelum diundangkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih didasarkan pada:⁷

a. Belum jelas norma-norma perlindungan konsumen (sebelum diundangkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen);

b. Peradilan kita yang belum sederhana, cepat dan biaya ringan;

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit., hlm.182

c. Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar.

Istilah pelaku usaha berpekara didahului dengan pendaftaran gugatan di kepaniteraan perkara perdata pengadilan negeri. Sebelumnya, itu berarti surat gugat harus sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermati.⁸ Pengalaman dari konsumen yang mendapatkan bantuan hukum dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merasa bahwa mencari suatu keadilan melalui pengadilan memakan waktu lama, biaya yang tidak sedikit. Sedangkan yang dibutuhkan oleh konsumen adalah yang dapat berlangsung cepat dan biaya murah. Hal ini tentu sulit ditemukan apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketa ke pengadilan, karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi), akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan pihak lainnya.

Di antara sekian banyak kelemahan dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan tersebut, yang termasuk banyak dikeluhkan oleh para pihak untuk pencari keadilan adalah lamanya penyelesaian sengketa, karena para umumnya para pihak yang mengajukan perkaranya di pengadilan mengharapkan untuk cepat selesai. Didasari keinginan untuk memperoleh putusan yang secara cepat, maka setiap pihak yang berpekara bahkan menginginkan setiap putusan yang dijatuhkan langsung mempunyai kekuatan hukum tetap, selain itu juga menghendaki putusan yang seadil-adilnya. Putusan yang lebih adil akan lebih baik jika tidak hanya diperiksa pada satu tingkat saja, melainkan diadakan pemeriksaan berulang-ulang, sehingga untuk itu tepatlah jika disediakan upaya hukum terhadap setiap putusan. Kepentingan-kepentingan tersebut berat untuk dipertemukan, karena di satu pihak penyelesaian perkara cepat kemungkinan dapat mengorbankan keadilan, sedangkan di lain pihak penyelesaian yang adil kadang mengorbankan waktu penyelesaian yang cukup lama.

Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Di dalam pasal 47 Undang-undang Nomor 8 Tentang perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Hubungan hukum anatar pelaku usaha dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan atau sengketa konsumen. Selama ini sengketa konsumen dapat diselesaikan dengan cara melalui gugatan di pengadilan, namun pada kenyataannya penyelesaian melalui pengadilan belum bisa menyelesaikan dengan baik. Berdasarkan Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa anatar konsumen dan pelaku usaha atau pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.

Ketentuan di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mempunyai suatu terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar pengadilan, yaitu dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) gugatan dilakukan secara sukarela dari pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan, sedangkan gugatan secara kelompok dilakukan dengan cara penyelesaian melalui pengadilan umum. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah pengadilan yang khusus untuk konsumen

⁸ *Ibid.*, h.175

yang diharapkan untuk dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan dengan cepat, sederhana dan murah. Tetapi Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK) hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga terdapat di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. lembaga yang menangani penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. hal ini diatur didalam Pasal 49 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen, bahwa: Pemerintah membentuk tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sedangkan dan wewenangnya diatur dalam pasal 52, sebagai berikut:

Tugas dan Wewenang Badan Penyelesain Sengketa Konsumen meliputi:

- a. Melaksanakan penenangan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran dalam ketentuan ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. Mendapatkan, menelitian dan/atau menilai surat dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melaksanakan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang.

Badan Penyelesain Sengketa konsumen di Indonesia, dalam menjalankan tugasnya menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha akan lebih memihak kepada konsumen sehingga lembaga tersebut seakan-akan berfungsi sebagai lembaga pembelaan konsumen. Hal ini menjadikan keengganan atau perasaan tidak puas dari pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sehingga memanglebih tepat jika Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut berdiri sendiri. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. *Alternative Dispute Resolution* (ADR)

tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, *summary jury trial*, *settlement conference*, serta bentuk lainnya.⁹

Sedangkan di dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli. Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, undang-undang perlindungan konsumen hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam yaitu: arbitrase, konsiliasi, dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹⁰ Antara lain sebagai berikut:

Arbitrase

Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 adalah cara penyelesaian suatu sengketa pedata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Apabila para pihak telah terikat dalam perjanjian arbitrase maka pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak tersebut.¹¹ Namun perlu diketahui bahwa kebolehan mengikat diri dalam perjanjian arbitrase, harus didasarkan atas kesepakatan bersama. Faktor kesukarelaan dan kesepakatan bersama merupakan landasan keabsahan ikatan perjanjian arbitrase. Berdasarkan hal tersebut adanya keabsahan dan mengikatnya setiap perjanjian arbitrase, harus memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata. Menegani pilihan hukum, para pihak bebas menentukan pilihan hukum yang akan berlaku terhadap penyelesaian sengketa yang mungkin atau telah timbul antara para pihak. Pasal 7 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 mengatur bahwa para pihak dapat menyetujui perjanjian suatu sengketa yang terjadi atau yang akan terjadi di antara mereka untuk diselesaikan melalui arbitrase dengan suatu perjanjian tertulis yang telah disepakati oleh para pihak yang bersangkutan. Adanya perjanjian tertulis meniadakan hak para pihak untuk mengajukan penyelesaian sengketa atau benda pendapat yang termuat dalam perjanjiannya ke pengadilan Negara.

Bahwa suatu perjanjian arbitrase secara lisan tidak dapat ditegaskan, karena perjanjian arbitrase yang diakui dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 adalah yang telah dibuat secara tertulis. Selain tertulis, yang perlu diperhatikan adalah suatu persyaratan-persyaratan dalam perjanjian arbitrase harus diuraikan dengan jelas dan harus pasti. Mengenai klausul Arbitrase yang dimaksud dengan isi klausul Arbitrase adalah mengenai suatu hal-hal yang boleh dicantumkan dalam perjanjian Arbitrase. Penggunaan istilah klausul Arbitrase mengandung konotasi bahwa perjanjian pokok yang diikuti atau dilengkapi dengan persetujuan mengenai pelaksanaan Arbitrase.¹² Di dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa sengketa yang dapat diselesaikan melalui Arbitrase hanya sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum

⁹ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hlm. 186-169

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm.238.

¹¹ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm. 37.

¹² Suyud Margono, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004, hlm.117.

dan peraturan perundang-undang dikuasi sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa. Sengketa yang tidak dapat diselesaikan oleh lembaga Arbitrase adalah sengketa yang menurut aturan perundang-undangan tidak dapat diadakan perdamaian.¹³

Konsiliasi

Konsiliasi ini tidak jauh beda dengan perdamaian, sebagaimana telah diatur di dalam Pasal 1851 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan. Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk membeikan pendapatnya mengenai sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Pendapat dari konsiliator tersebut tidak terlalu bisa mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Tidak adanya ketidakterikatan oleh para pihak terhadap yang diajukan oleh konsiliator mengenai adanya sengketa yang dihadapi oleh para pihak tersebut, menjadikan penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak yang bersangkutan.

Cara kerja Konsiliasi ini dengan cara pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian. Pihak ketiga selaku konsiliator tidak harus duduk bersama dalam perundingan dengan para pihak yang berselisih, Konsiliator biasanya tidak terlibat secara mendalam atas substansi dari perselisihan.¹⁴ Hasil dari kesepakatan para pihak melalui Konsiliasi harus di buat secara tertulis dan ditanda tangani secara bersama antara para pihak yang bersengketa dan didaftarkan di Pengadilan Negeri. Kesepakatan tertulis dari Konsiliasi ini bersifat final dan mengikat para pihak.

Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, disamping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik diantara system dan bentuk ADR yang ada.¹⁵ Adanya prinsip di dalam mediasi adalah bersifat sukarela atau tunduk pada kesepakatan para pihak, pada bidang perdata, sederhana, tertutup dan rahasia. Prinsip-prinsip ini menjadikan suatu tersendiri dari mediasi, di karenakan di dalam mediasi para pihak menikmati prinsip ketertutupan dan kerahasiaan yang tidak terdapat di dalam litigasi. Di dalam proses mediasi terdapat mediator yang bertugas sebagai mengawasi jalannya mediasi seperti mengatur perundingan, menyelenggarakan pertemuan dalam para pihak, mengatur diskusi, menjadi penengah, merumuskan kesepakatan para pihak.

Putusan di dalam mediasi berbeda dengan arbitrase maupun litigasi, bila arbitrase maupun litigasi memiliki putusan yang mengikat dan berkekuatan eksekutorial, Sedangkan putusan di dalam mediasi adalah kesepakatan para pihak yang berbentuk perjanjian. Perjanjian yang menjadi produk dari mediasi tersebut tidak memiliki kekuatan eksekutorial sebagaimana putusan pengadilan. Hal ini menyebabkan susahny dilakukan penegakan atas isi dari apa yang telah disepakati oleh para pihak dalam proses mediasi. Dalam hal tercapai suatu kesepakatan, maka bisa dilihat di dalam pasal 6 ayat (7) dan ayat (8) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999, kesepakatan yang telah di dapat dan dibuat dalam tertulis mengikat

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit., hlm.187-188.

¹⁵ Amadi Miru, Op. Cit, hlm.163.

para pihak untuk dilaksanakan dengan iktikad baik dan wajib didaftarkan ke Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandatanganan.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan adanya kesepakatan para pihak untuk bisa menyelesaikan sengketa melalui mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum adanya sengketa, yaitu dengan memasukkan sebagai klausul perjanjian, atau setelah timbul adanya sengketa kemudian para pihak membuat mediasi. Dari dua cara tersebut lebih menguntungkan jika cara pertama sudah dilakukan atau ditempuh, karena para pihak yang bersengketa sejak awal telah menginginkan mediasi. Sehingga dimungkinkan berhasilnya proses mediasi lebih besar.

Keuntungan dalam menggunakan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai suatu kompromi, sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta ataupun bukti-bukti yang mereka punya, serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing para pihak. Keuntungan lainnya di dalam mediasi adalah penyelesaian sengketa bisa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia, saling membeikan keuntungan dalam kompromi, hubungan kedua pihak bersifat kooperatif, tidak ada pihak yang kalau maupun menang, tetapi sama-sama saling menang, serta tidak adanya emosional. Ini merupakan suatu keuntungan dari mediasi, karena mediasi hanya merupakan langkah awal untuk penyelesaian sengketa, yang tidak menyebabkan tertutupnya kemungkinan untuk menyelesaikan sengketa di pengadilan apabila para pihak tidak mencapai suatu kompromi.¹⁶

C. Penutup

Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka kesimpulan dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut Perlindungan hukum yang diperoleh Jamaah Umroh harus sesuai dengan sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak-hak yang dimiliki konsumen. Selain itu hak-hak yang harus di dapat di dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 harus sesuai dengan pasal 10. Bila para Jamaah tidak memperoleh haknya yang terdapat di dalam Peraturan Menteri Agama maka biro perjalanan tersebut akan di cabut surat ijinnya. Dalam pasal 45 Undang-undang Nomor 13 tahun 2008 menyebutkan bahwa adanya perjanjian antara penyelenggara dengan Jamaah Umroh, perjanjian tersebut menjadi dasar hukum bagi Jamaah Umroh, sehingga harus berisi hak dan kewajiban untuk para Jamaah Umroh. Penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh Jamaah Umroh apabila terjadi pembatalan keberangkatan dapat diselesaikan melalui dua cara yaitu, penyelesaian di dalam pengadilan dan penyelesaian di luar pengadilan. Selain itu penyelesaian di luar pengadilan yang dikenal dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau di sebut dengan (BPSK). Selain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ada beberapa cara yang mudah yang terdapat di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu dengan cara Arbitrase, Konsiliasi, dan Mediasi. Jadi, para Jamaah Umroh bisa memilih cara penyelesain sengketa yang di inginkan dan di sesuaikan dengan kebutuhannya. Cara-cara penyelesaian sengketa di atas merupakan cara yang mempunyai kesamaan yaitu untuk mencapai kesepakatan dan keadilan bersama.

¹⁶ Yahya Harahap, Op. Cit., hlm.194.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka saran dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut Pemerintah dalam penyelenggaraan Ibadah Umroh harus lebih tegas dan lebih diperhatikan dalam menegakkan peraturan terutama terkait dengan sistem penyelenggaraan ibadah umroh, karena di dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggara perjalanan Ibadah Haji hanya terdapat 4 Pasal yang terkait dengan Penyelenggaraan Ibadah Umroh dan belum memasukkan klausul mengenai pengawasan, saknsi pidana, serta ketentuan yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan umroh bukan lembaga keunagan atau inventasi dan ketentuan-ketentuan lainnya. Peyedia jasa atau biro perjalanan Ibadah Umroh dalam menjalankan bisnisnya lebih mengedepankan kepentingan calon Jamaah Umroh, dan tidak hanya mengejar keuntungan semata.

Daftar Bacaan

Harahap Yahya, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997.

Kristitanti Siwi, Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Kencana Perdana Media Grup, Jakarta, 2013.

Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo_Persada, Jakarta, 2015.

Margono Suyud, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widisarana Indonesia, Jakarta, 2004.

Winarta, Hendra Frans, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.

[http://nasional.kompas.com/read/2017/08/22/13271981/korban first travel yang belum diberangkatkan sebanyak 58.682 orang](http://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