

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum

Wahyu Hidayat, Agus Sarono

Program Studi Magister Kenotariatan,
Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Email: grososarwono@gmail.com

Abstract

Minister of Religion Regulation No. 8 of 2018 concerning the implementation of Umrah worship expeditions has provided a sufficient basis for protection for Umrah pilgrims, including in the form of health protection, life insurance coverage, incidents, or management of congregational documents that have disappeared during the worship expedition. The limited funds that travel operators often feel cause obstacles when providing the protection facilities that have been mentioned, due to the low costs imposed on the congregation by cutting insurance costs. The type of research used in this article is normative juridical research in the case approach, because it will conceptualize law as something that refers to legal norms and principles contained in statutory regulations and court decisions. It is known that there are also umrah organizers who from the beginning did not intend to insure the Umrah congregation. Such a situation, among others, is the absence of routine controls on the organizers of the Umrah trip, through repressive steps, namely the government acts when there is a complaint from the congregation.

Keywords: *Umrah travel; legal protection; Umrah pilgrims.*

Abstrak

Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ekspedisi Ibadah Umroh telah memberikan landasan proteksi yang cukup bagi Jemaah Umroh, antara lain berupa proteksi kesehatan, jaminan asuransi jiwa, insiden, ataupun pengelolaan dokumen Jemaah yang lenyap sepanjang ekspedisi beribadah. Keterbatasan dana yang kerap dirasakan penyelenggara travel menyebabkan hambatan ketika menyediakan fasilitas perlindungan yang telah disebutkan, disebabkan dari rendahnya biaya yang diberlakukan untuk Jemaah dengan memangkas beban asuransi. Jenis penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian yuridis normatif dalam pendekatan kasus, karena akan mengkonsepkan hukum sebagai sesuatu yang mengacu kepada norma dan prinsip hukum yang tercantum pada peraturan undang-undang dan putusan pengadilan. Diketahui terdapat pula pelaku usaha umroh yang sejak awal tidak berniat mengasuransikan jemaah umroh. Keadaan seperti itu antara lain dengan tidak terdapatnya pengendalian rutin pada penyelenggara perjalanan umroh, melalui langkah bersifat represif, yaitu pemerintah bertindak apabila ada pengaduan dari Jemaah.

Kata Kunci : *travel umroh; perlindungan hukum; jemaah umroh.*

A. PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia yang sebagian besar muslim dan merupakan negara berpopulasi agama Islam terbesar di dunia. Dalam beribadah, Negara berkewajiban untuk menciptakan ketentraman bagi warga Negara dalam menjalankan ibadah agama dan kepercayaan. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 29

Undang-Undang Dasar 1945, yaitu Negara memastikan kebebasan setiap penduduk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah berdasarkan agamanya dan keyakinannya (Fauzi, 2019), maka sebagai penduduk muslim wajib melaksanakan rukun Islam, sebagaimana di dalam rukun islam yang terakhir yaitu kewajiban mengerjakan ibadah haji dan umroh.

Melaksanakan ibadah haji dan umroh adalah kegiatan ibadah yang wajib untuk setiap umat muslim yang mampu (Rochimi, 2010). Pasal 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 79 Tahun 2012 mengenai Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2018 mengenai Penyelenggara Ibadah Haji, ibadah umroh yaitu umroh yang dilakukan berbeda pada masa ibadah haji. Penyelenggara ibadah umroh bermaksud menyampaikan pengarahan, layanan, dan proteksi terhadap Jemaah, supaya mampu melaksanakan ibadah selaras pada ketentuan syariat yang berdasar pada Pasal 3 Pengaturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 mengenai penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh.

Pada pelaksanaannya peserta jamaah umroh oleh pihak penyelenggara atau biro ibadah umroh kepada peserta jamaah umroh melayani melalui persetujuan perjanjian. Perjanjian yang dasarnya ialah ketika salah satu pihak menyatakan sepakat kepada pihak lain atau keadaan saat dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk suatu kegiatan, dari hal tersebut terbentuklah hubungan di antara dua orang atau lebih yang disebut dengan perikatan.

Hubungan hukum antara biro perjalanan umroh selaku penyelenggara ibadah umroh dengan calon jemaah umrah adalah berupa akad umrah atau perjanjian pemberangkatan umrah (Husni, 2018). Dalam perjanjian ini mengeluarkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Bentuk perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Dengan demikian hubungan antar perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, disampingnya sumber-sumber lain (Subekti, 2008). Hubungan perikatan oleh biro penyelenggara umroh kepada peserta jamaah umroh diawali perjanjian dengan pihak-pihak yang di dalamnya berisi ketentuan-ketentuan, hak dan kewajiban para pihak. Perjanjian yang dibentuk mengikat para pihak yakni pihak pertama yaitu biro atau perusahaan penyelenggara ibadah umroh dan pihak kedua adalah peserta jamaah umrah. Sehingga implementasi pada perjanjian dapat berfungsi efektif kemudian memutuskan apabila debitur sudah menjalankan kewajibannya untuk menepatkan dungan dari perjanjian dapat disandarkan melalui kepatuhan, yang mengartikan bahwa debitur sudah melakukan kewajiban yang seharusnya, selaras, juga patut menurut dengan apa yang disetujui bersama terhadap perjanjian (Harahap, 2009). Dengan

begitu susunan perjanjian kegiatan pemberangkatan peserta jamaah umroh dengan pihak perusahaan penyelenggara travel umroh agar dapat mengetahui beberapa pertanggung jawaban oleh perusahaan penyelenggara ketika ada kesenjangan pada perjanjian dan implementasinya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perlindungan hukum konsumen, yang awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran *Stoic*). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral. (Rahardjo, 2000)

Menurut uraian tersebut, dikaitkan oleh Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 mengenai Pelaksanaan Haji serta aturan implementasinya, permasalahan yang diambil pada artikel ini yaitu bagaimana proteksi pelanggan layanan Umroh/Haji dalam perbuatan melawan hukum?

Penelitian ini dilakukan dengan berdasarkan sudut pandang hukum mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji yang masih sering banyak dilakukan di Indonesia yang merupakan hasil gagasan dan ide pemikiran artikel tersebut. Artikel ini melakukan perbandingan terhadap beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya yang termuat dan dirumuskan sebagai berikut:

Diantaranya yaitu artikel Nathasya Victoria Ruswandana, yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji Khusus Oleh Biro Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (Ruswandana, 2016). Permasalahan dalam artikel ini adalah Bagaimana perlindungan hukum dalam perjanjian baku yang diberikan biro penyelenggara ibadah haji khusus? Perlindungan hukum yang sudah pernah ada terhadap kasus - kasus sejenis yaitu pembatalan sepihak terhadap perjanjian pemberangkatan calon jamaah haji adalah pemberian ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan dalam hal ini adalah calon jamaah haji. Serta biro perjalanan juga harus memberihkan nama baik calon jamaah haji tersebut melalui media nasional.

Pada tahun 2016, Shinta Danisa Ristita juga melakukan penelitian yang berfokus pada Perlindungan Hukum Terhadap Calon Jamaah Haji Reguler Dalam Penyelenggaraan Manasik di Kota Cilegon (Danisa, 2016). Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk pertanggungjawaban Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap wanprestasi pelaksanaan penyelenggaraan Manasik di Kota Cilegon? Perjanjian yang dilakukan antara pihak KBIH dengan

jamaah digolongkan sebagai perjanjian lisan. Ditemukan 2 (dua) permasalahan yang timbul dalam perjanjian ini, yaitu terkait pertanggungjawaban KBIH dan upaya yang dilakukan oleh jamaah. Upaya yang dilakukan oleh jamaah yaitu, pertama, dengan melakukan small claim. Kedua, dengan penyelesaian sengketa konsumen secara diluar pengadilan atau melalui proses litigasi.

Pada tahun 2017, Suyanto melakukan penelitian yang berfokus pada Perlindungan Hukum Bagi Calon Jamaah Haji Terhadap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Ilegal. (Suyanto, 2017). Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaturan pendirian atau pembentukan penyelenggara ibadah haji khusus di Indonesia? Pengaturan pendirian atau pembentukan penyelenggara ibadah haji khusus di Indonesia diatur di dalam Pasal 35 ayat (4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji.

Artikel mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jasa umroh/haji dalam perbuatan melawan hukum (Studi Putusan No. 295/Pgt.6/2013/PN.Jkt.Sel) perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada unsur kebaruan penelitian dengan jurnal penelitian sebelumnya lebih pada perlindungan konsumen jasa umroh atau haji dalam PMH dan halangan yang dihadapi dari sisi perjalanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh pada proteksi Jemaah umroh.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah hukum normatif, yaitu penelitian yang mengacu kepada norma-norma dan asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundangan dan putusan pengadilan dengan melakukan studi kepustakaan.(Soekanto, & Mamudji, 2009) Spesifikasi dalam penelitian yang digunakan adalah *deskriptif analitis*. Pengumpulan data yang diperoleh dari data primer, data sekunder, diantaranya yaitu : Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Menjadi Undang-Undang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui studi hukum dengan norma-norma yang berlaku, studi hukum yang berpegang dengan norma yang berlaku ialah studi yang menekankan pada patokan norma dan asas hukum yang dapat ditemui pada undang-undang dan putusan pengadilan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proteksi Pelanggan Layanan Umroh/Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum

Semua keterangan oleh kementerian tentang pengurus travel ibadah umroh, dijamin dapat tersampaikan kepada masyarakat, terpenting pada daerah pedesaan yang hingga sekarang masih sebatas pemanggilan utusan perwakilan kecamatan oleh karena itu data dan informasi yang disampaikan kurang luas tentang pelaksanaan ibadah umroh dari memutuskan paket travel yang dipilih dan keterangan informasi lainnya sampai mereka peroleh sesuai porsinya. Disebabkan dalam studi sekarang diketahui minimnya penerbitan, dengan begitu sedikit informasi yang dapat diperoleh jemaah umroh.

Peraturan yang disusun oleh pemerintah guna mengurus travel ibadah umroh, dimaksudkan agar menyediakan layanan optimal kepada masyarakat yang hendak melaksanakan ibadah umroh. Meskipun demikian seiring waktu berjalan timbul beragam persoalan baru yang membuat tujuan tersebut belum benar-benar terpenuhi. Pasal 4 UUPK menyatakan hak konsumen, pada hal ini Jemaah, yaitu: hak memperoleh kenyamanan ketentraman, keamanan, advokasi, proteksi dan juga untuk mengatasi masalah perlindungan konsumen dengan layak.

Akan tetapi tidak semua agen perjalanan haji dan umroh berbuat kesalahan serupa. Selain itu masih terdapat agen perjalanan yang pengelolaannya baik dan menawarkan pelayanan yang layak, akan tetapi agar agen perjalanan dapat melakukan pelayanan yang baik dan layak untuk konsumen. Tidak terpungkiri meskipun bagi agen perjalanan yang telah memiliki pengalaman.

Tujuan untuk melaksanakan suatu ibadah haji atau umroh tersebut menganjurkan orang untuk menyimpan uangnya dengan membutuhkan waktu yang cukup lama, sedangkan dari pandangan beberapa orang menganggap keadaan seperti ini adalah kesempatan yang menguntungkan, cukup banyak *travel agency* dan agen perjalanan yang memberikan paket pilihan layanan perjalanan umroh atau haji. Sementara dari pandangan lain berniat memberikan kemudahan dalam keperluan beribadah orang lain. Tetapi masih cenderung dengan tujuan memperoleh laba yang berfokus pada timbulnya metode *marketing* dan sistem pemasaran.

Marketing atau pemasaran adalah sebuah tujuan persekutuan juga beberapa prosedur langkah menciptakan, menghubungkan dan menyampaikan pandangan pada pelanggan juga untuk mengatur kontrak pelanggan melalui tata cara memperoleh laba bagi persekutuan dan kepentingan penyelenggara (Kotler, 2009). Selaku konsumen, penting terdapatnya hak-hak proteksi selaku

konsumen (Jemaah umroh) sebagaimana wujud rasa puas bagi Jemaah yang hendak melaksanakan ibadah haji atau umroh.

Perlindungan dan pengelolaan ibadah haji dan umroh menjadi tugas Kementerian Agama (Kemenag) selaras dengan Peraturan No. 18 Tahun 2015, pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) menyebutkan; (1) Perlindungan dilaksanakan dengan Direktur Jendral atas nama Menteri, (2) Perlindungan atau pengawasan yang disebutkan dalam ayat (1), mencakup perlindungan atas konsep pelayanan, pekerjaan oprasional pelayanan untuk jamaah, kepatuhan dan pembenahan tentang ketetapan aturan perundang-undangan.

Proteksi tentang konsumen sekarang ini menjadi perhatian masyarakat umum khususnya jemaah haji dan umroh yang mencemaskan pelaksana perjalanan umroh yang belum menyediakan layanan optimal untuk konsumen (jemaah). Bentuk proteksi hukum yang diberikan kepada masyarakat terdapat dua hal sebagai berikut (Mertokusumo, n.d.):

1. Terdapat proteksi hukum pencegahan, yaitu dimana sebuah proteksi masyarakat mempunyai hak, peluang untuk menyampaikan protes atau memberikan ide gagasan, sebelum dilaksanakan putusan oleh pemerintah yang bersifat menentukan (deventive).
2. Proteksi hukum yang bersifat menekan untuk menyelesaikan suatu persengketaan.

Negara menetapkan proteksi terhadap warga negara, melalui usaha memberikan keadilan yang dapat diperoleh masyarakat, supaya tidak merasa ada hak yang dihilangkan (Nasution, 1994). Proteksi hukum adalah persembahan dukungan kepada Hak Asasi Manusia yang merasa diperlakukan kurang adil terhadap orang lain, proteksi didapatkan oleh masyarakat sehingga berhak memperoleh semua hak yang difasilitasi oleh hukum (Fuady, 2008). Terutama untuk yang merasa diperlakukan kurang adil dengan jasa pelaksana ibadah haji tertentu dapat menyampaikan permintaan terpaut pada kerugian yang diderita dari sarana apa saja dan hal itu mempunyai tanggungjawab uang terjamin pada peraturan hukum Indonesia (Turisno & Suharto, 2016).

Negara menjadi pembentuk prangkat, harus menyampaikan layanan optimal untuk masyarakat pada beragam pelaksanaan kegiatan, terutama menyusun keperluan masyarakat dalam pelayanan ibadah umroh, maka dibutuhkan peraturan hukum dari wujud proteksi kepada jemaah yang hendak melaksanakan ibadah umroh, oleh pelaksana ibadah umroh. Mengenai sistem proteksi tersebut yaitu:

1. Proteksi kesehatan;
2. Proteksi tentang asuransi jiwa;

3. Proteksi atau perlindungan dari insiden;
4. Penanganan kehilangan berkas dokumen jemaah semasa beribadah haji atau umroh.

Sehubungan atas kehilangan berkas dokumen travel, pemerintah menetapkan aturan Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Umroh pada pasal 16 ayat (1) huruf b menegaskan yaitu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh diharuskan memberikan proteksi terhadap Jemaah Umroh dalam penanganan kehilangan berkas dokumen ketika pelaksanaan Ibadah, antara lain berupa Passport, surat keterangan bebas meningitis, visa dan surat keterangan mahrom (pendamping Jemaah wanita baik suami maupun saudara).

Proteksi hukum adalah hak yang disediakan pemerintah untuk masyarakat. Satjipto Raharjo menyampaikan pendapatnya tentang proteksi hukum. Hak setiap orang dilindungi oleh hukum terutama dalam keadaan yang dirugikan pihak lain. Maka dengan adanya proteksi ini semua kalangan rakyat bisa memperoleh kesempatan (hak) dari peraturan yang berlaku. Peraturan hukum dapat diteruskan sehingga menjadikan perlindungan bukan sekedar mudah menyesuaikan keadaan dan luwes, tetapi dapat memprediksi dan mencegah. Dari kegunaanya hukum diperlukan untuk menciptakan keadilan dari masyarakat yang rapuh dari sisi ekonomi, politik dan sosial. (Raharjo, 2014).

Pendapat Sunaryati Hartono (Hartono, 1991) mengatakan bahwa hukum diperlukan oleh kalangan yang lemah dan belum mapan, baik menurut ekonomi, politik dan sosial supaya mendapatkan keadilan. Menurut pendapat Phillipus M. Hadjon (Hadjon, 1987) bahwa proteksi hukum untuk warga Negara selaku kebijakan pemerintah yang cenderung represif dan preventif. Proteksi hukum yang bersifat preventif bermaksud agar mencegah atau menangkalkan timbulnya perselisihan, yang mengatur perbuatan pemerintah berbuat berhati-hati dalam menentukan ketetapan yang bersandar kebijaksanaan, dan proteksi yang bersifat represif dimaksudkan agar menghentikan perselisihan, meliputi penyelesaiannya pada badan peradilan (Alfon, 2010).

Peranan primer hukum adalah menjaga rakyat akan resiko tindakan perbuatan merugikan dan kesengsaraan hidupnya akan orang lain, masyarakat atau pemerintah. Di samping itu bertujuan juga agar memenuhi rasa keadilan dengan membuat upaya bagi instrument untuk menciptakan ketentraman untuk segenap warga Negara (Supanto, 2010).

Menurut pandangan Setiono yaitu, proteksi hukum adalah salah satu usaha ataupun kegiatan untuk memperoleh proteksi pada warga Negara, supaya terbebas dari tindakan merugikan (semena-

mena) akan pemegang kekuasaan, bagi terciptanya ketentraman, kesopanan juga perasaan aman dari warga Negara, sehingga memperoleh kemuliaan sebagai manusia (Setiono, 2013).

Bersandarkan penegasan tersebut bisa diambil kesimpulanya yaitu kegunaan hukum salah satunya adalah memproteksi warga Negara dari peristiwa yang mendatangkan rugi dan penderitaan kehidupannya dari orang lain, Warga Negara ataupun pemilik kekuasaan. Di samping itu, hukum bertujuan agar menghadirkan kelurusan (keadilan) untuk masyarakat dan menciptakan kemakmuran untuk semua warga Negara.

Mengenai hal tentang upaya-upaya melaksanakan proteksi dengan keadaan khusus, antara lain (Sasongko, 2012):

1. Membuat suatu peraturan (*by giving regulation*), bertujuan :
 - a. Menyediakan maupun menyampaikan hak dan keharusan;
 - b. Terdapat pertanggungjangan kepada subjek hukum
2. Menegakkan suatu peraturan (*by law enforcement*) dengan cara:
 - a. Penolakan terhadap kesalahan hak pelanggan, melalui persetujuan dan pengelolaan lewat Peraturan administrasi pemerintah;
 - b. Penolakan terjadinya kesalahan peraturan proteksi pelanggan, melalui denda pidana dan membebaskan hukuman, sesuai peraturan pidana;
 - c. Pengembalian pada hak-hak, melalui membebaskan denda agar membayar ganti rugi, sesuai peraturan perdata.

Dewasa ini, aturan baru KEMENAG yang diterbitkan di tahun 2018 Yaitu Peraturan Menteri Agama (Permenag) No. 8 Tahun 2018 untuk perbaikan Permenag No. 18 Tahun 2015. Pada peraturan ini terkandung suatu metode yang didirikan untuk memperkuat pengelolaan yang berfungsi seperti proteksi konsumen yang berupa pengelolaan mendalam pada semua bagian, yaitu bagian jamaah, biro dan pelaksana ibadah haji dan umroh. Selama belum ada perbaikan peraturan, terdapat suatu persoalan sebab, kurangnya pengelolaan pada bagian tertentu, antara lain yaitu:

1. Belum terdapat pengelolaan rutin secara teratur pada biro pelaksana ibadah umroh dan kontrol oleh pemerintah cenderung diam, artinya ketika memperoleh pengaduan dari jamaah barulah pemerintah bertindak. Maka terjadi masalah-masalah dari travel Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh yang merugikan ibadah jamaah umroh.
2. Peraturan Pelaksanaan Ibadah haji dan Permenag No. 18 tahun 2015 masih belum memuat mengenai keharusan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh menanggung ketentuan Jemaah umroh dan patokan harga umroh.

3. Kurangnya pengelolaan Menteri Agama pada pelaksanaan ibadah umroh. Hambatannya dapat dilihat melalui tidak terdapatnya bukti petunjuk keterangan Jemaah dan travel pelaksana ibadah umroh yang terdaftar dengan baik pada Kemenag.
4. Terdaftar secara teratur pada Kemenag.
5. Peserta jamaah umroh belum mempunyai pemahaman serta keahlian serupa untuk menentukan travel umroh atau PPIU, dikarenakan minimnya saluran media penerbitan pada masyarakat terhadap keterangan travel umroh, terutama bagi kawasan pedesaan.

Pengaturan Menteri Agama kemudian tercantum mengelola harga ibadah umroh (BPIU) referensi, adalah harga penunjuk pada pelaksanaan ibadah umroh. BPIU referensi ini ditentukan dari Menteri Agama dengan cara periodik. Apabila Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh menentukan BPIU dibawah BPIU acuan, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh tersebut diharuskan menyampaikan dengan cara tertulis pada pemerintah yaitu Pemimpin Pengurus Pelaksana Ibadah Haji dan Umroh selanjutnya, Peraturan Menteri Agama mengatur pula keharusan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh agar menyelesaikan pemberangkatan Jemaah umroh selambat-lambatnya (6) enam bulan setelah jamaah terdaftar sebagai peserta jamaah umroh.

Pengurusan yang lain yaitu tentang keharusan PPIU supaya mengumumkan jamaah yang sudah tercatat pada direktorat jenderal pengurusan ibadah umroh dan haji dengan memakai sistem pemberitaan elektronik. Sistem yang disebut dengan SIPATUH, ringkasan dari Sistem informasi pengawasan terpadu umroh dan haji khusus, dibuat berdasar elektronik guna menghasilkan layanan pada suatu sistem terintegrasi. SIPATUH disempurnakan untuk menguatkan pengelolaan pelaksana umroh di Indonesia dan jangkauan pengembangan pengelolaan semenjak registrasi hingga kembali.

Pengelolaan bersandarkan Permenag No. 8 Tahun 2018 mengenai Pelaksanaan Ibadah Umroh, sampai sekarang dirasa masih belum menyempurnakan pada segi proteksi untuk Jemaah. Belum terdapatnya pengelolaan rutin kepada agen pelaksana ibadah umroh serta pengelolaan mulai dari pemerintah cenderung diam, yaitu pemerintah mengambil langkah apabila terdapat pengaduan dari Jemaah, maka dari itu mengakibatkan timbulnya perkara-perkara dari pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh yang menyebabkan kerugian pada Jemaah ibadah umroh.

Kondisi yang semestinya diusahakan adalah terpaut peraturan yang ada menetapkan proteksi travel umroh, di samping Sipatuh yang telah diterapkan, guna semakin melindungi Jemaah, sehingga Kemenag perlu menekankan mengenai tanggungan jaminan asuransi kepada semua penyelenggara mencatatkan jemaahnya supaya diasuransikan.

Pengusaha dinilai layak mempertanggungjawabkan ketika sudah tampak ada kerugian pada pelanggan disebabkan menggunakan sebuah barang dagangan maka dari itu pengusaha perlu bertanggungjawab atas kerugian tersebut juga sebaliknya, pengusaha patut meyakinkan bahwa pihaknya tidak melakukan kesalahan, karena pihaknya sudah melaksanakan pengerjaan produksi dengan baik, mengerjakan setiap langkah kewanitaan yang harus di terima.

Sekalipun metode bertanggungjawab pada *product liability* berfungsi asas *strict liability*, meskipun pengusaha tetap sanggup melepaskan diri dari pertanggungjawabannya, secara beberapa atau untuk keseluruhan.

Secara sederhana, bisa dikatakan yaitu peraturan Perlindungan Konsumen menganut prinsip *fault liability* melalui dua perubahan, sebagai berikut: (Amstrong Sembiring 2020).

- a. Dasar pertanggungjawaban berlandaskan prasangka kesalahan/kelalaian atau pengusaha telah dinilai melakukan kesalahan, maka tidak/belum harus membuktikan kekeliruannya (*presumption of negligence*).
- b. Prinsip agar senantiasa bertanggungjawab melalui tanggungan dibuktikan terbalik (*the presumption of obligation principle*).

Dengan demikian maka dalam Undang-undang Proteksi Pelanggan mengikuti asas bertanggungjawab berlandaskan kesalahan melalui tanggungan dibuktikan terbalik juga tak mengenali asas bertanggungjawab penuh.

Berlakunya asas *strict liability* atau tanggungjawab mutlak, dimana baik unsur kesalahan maupun kausalitas tidak perlu dibuktikan lagi, dan pembayaran ganti rugi dilaksanakan secara langsung dan seketika.

Pertanggungjawaban hukum Penyelenggara Jasa Umroh/Haji terhadap konsumennya terdiri dari pertanggungjawaban berdasarkan adanya hubungan kontraktual dan berdasarkan tindakan melanggar undang-undang. Bahkan, perlu membuat uraian pada sebagian aspek yang membentuk perbandingan guna menetapkan asas tanggungjawab peraturan semacam *default, offense of agreement, productliablity, disciplinary responsibility* maupun *full responsibility*.

Kepastian terhadap *law enforcement* sistem pertanggungjawaban hukum ini dapat terjamin dengan adanya manajemen resiko yang dibagi antara pihak produsen, konsumen dan lembaga asuransi dapat menjadi pertimbangan dalam analisa dan perkembangan hukum perlindungan terhadap konsumen Umroh/Haji di Indonesia.

Kepastian hukum dan *law enforcement* yaitu persoalan yang sering timbul pada bentuk tanggungjawab hukum produsen. UU Perlindungan Konsumen sebagai substansi hukum yang memayungi kaidah proteksi pelanggan yang masih belum mampu dinyatakan optimal menyediakan pedoman tanggungjawab hukum, terutama kepada Penyelenggaraan Jasa Umroh/Haji. Munculnya berbagai macam interpretasi pada kebijakan hukum Indonesia memunculkan ketidakjelasan hukum pada pertanggungjawaban Penyelenggara Jasa Umroh/Haji yang dapat dilihat sebagai "produk" ataupun sebagai "jasa" yang dikonsumsi oleh konsumen.

D. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada penelitian dinyatakan bahwa jenis proteksi yang perlu disediakan dari pelaksana travel ibadah umroh meliputi seluruh bagian yang diperlukan pihak Jemaah, yaitu: Kesehatan, asuransi jiwa, Proteksi insiden, Penanganan kehilangan berkas dokumen jemaah semasa beribadah haji atau umroh, sehingga meyakinkan Jemaah telah terlindungi oleh peristiwa yang merugikan, perihal ini tercantum pada Permenag No. 8 Tahun 2018. Akan tetapi pada langkah melaksanakan asuransi, terdapat Penyelenggara masih belum menggunakan pelayanan asuransi jiwa, yang harusnya dibutuhkan untuk jemaah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Fuady, M. (2008). *Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern Di Era Global*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Harahap, M. Y. (2009). *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hartono, S. (1991). *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*. Bandung: Alumni.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mertokusumo, S. (n.d.). *Penemuan Hukum*. Bandung: Liberty.
- Nasution, AZ. (1994). *Hukum Dan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Raharjo, S. (2014). *Ilmu Hukum, Cetakan VIII, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti*.

Rochimi, A. (2010). *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh*. Semarang: Erlangga.

Soekanto, S. & S. M. (2009). *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Subekti, R. (2008). *Hukum Perjanjian, Cetakan Ke-22*. Jakarta: PT Intermedia.

Artikel Jurnal:

Fauzi, E. (2019). Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Calon Jemaah Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh. *Lex Librum: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 6, (No. 1), p. 77–92.

Husni, R. M. (2018). Perlindungan Hukum Calon Jemaah Umrah Sebagai Kreditor Dalam Kepailitan Biro Perjalanan Umrah. *Jurist-Diction* Vol. 1 (No.1 September 2018).

Ruswandana, N. V. (2016). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji Khusus Oleh Biro Penyelenggara Ibadah Haji Khusus*. Universitas Diponegoro Semarang.

Suyanto. (2017). *Perlindungan Hukum Bagi Calon Jamaah Haji Terhadap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Ilegal*. Universitas Jember.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji

Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

Sumber Online:

Alfon, M. (2010). *Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak Kekayaan Intelektual*. Web. 2010. http://library.upnvj.ac.id/index.php?p=show_detail&id=20985.

Amstrong Sembiring. (2020). *Prinsip Tanggung Jawab Dalam UUPK Tidak Mengenal Prinsip Tanggung Jawab Mutlak*. Edukasi Kompasiana. 2020. %3Cwww.edukasi.kompasiana.com%3E.

Danisa, T. E. R. (2016). *Perlindungan Hukum Terhadap Calon Jamaah Haji Reguler Dalam Penyelenggaraan Manasik Di Kota Cilegon*.

- Sasongko, W. (2012). *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Web. 2012. <http://scholar.google.co.id/citations?user=vdksuTEAAAAJ&hl=en>.
- Setiono. (2013). *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Web. 2013. <http://e-journal.uajy.ac.id/11588/4/3HK10957.pdf>.
- Supanto. (2010). *Perlindungan Hukum Wanita*. Web. 2010. <http://e-journal.uajy.ac.id/11588/4/3HK10957.pdf>.