

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN  
TERHADAP PEMBATALAN KEBERANGKATAN CALON  
JEMAAH UMRAH YANG DISEBABKAN COVID-19**

**SKRIPSI**



Diajukan Oleh:

**FAJAR SIDIQI**

NIM. 180106027

Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum

Prodi Ilmu Hukum

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM BANDA ACEH  
2023 M / 1444 H**

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
PEMBATALAN KEBERANGKATAN CALON JEMAAH UMRAH  
YANG DISEBABKAN COVID-19**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN)  
Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu beban Studi Program Sarjana (S1) Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

**FAJAR SIDIQI**

NIM. 180106027

Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Prodi Ilmu Hukum

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dr. Mizaj Iskandar., Lc., MA  
NIP.19860252015031003

  
Nahara Eriyanti., MH  
NIDN. 2020020101

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN  
TERHADAP PEMBATALAN KEBERANGKATAN CALON  
JEMAAH UMRAH YANG DISEBABKAN COVID-19**

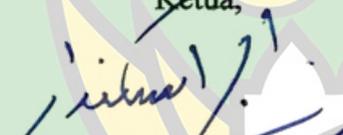
**SKRIPSI**

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Program Sarjana (S-1)  
Dalam Ilmu Hukum

Pada hari/tanggal : Rabu, 15 Maret 2023 M  
22 Syaban 1444 H

di Darussalam, Banda Aceh  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

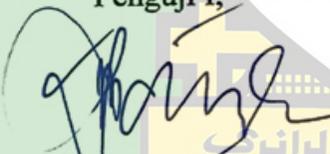
Ketua,

  
Dr. Mizaj Iskandar, Lc., MA.  
NIP.19860252015031003

Sekretaris,

  
Nahara Eriyanti, MH  
NIDN. 2020020101

Penguji I,

  
Dr. Muhammad Maulana, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197204261997031002

Penguji II,

  
Dr. Jamhir, M.Ag  
NIP. 197804212014111001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
  
Dr. Kamaruzzaman, M.Sh  
NIP. 197809172009121006

## ABSTRAK

Nama : Fajar Sidiqi  
NIM : 180106027  
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/ Ilmu Hukum  
Judul : Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Calon Jemaah Umrah yang Disebabkan Covid-19

Tanggal Sidang : -  
Tebal skripsi : 50 Halaman  
Pembimbing I : Dr. Mizaj Iskandar., Lc., MA  
Pembimbing II : Nahara Eriyanti., MH

Kata Kunci : Aspek Hukum, Perlindungan Konsumen, Jemaah Umrah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan mendapatkan kuota umrah dalam jumlah yang besar. Pelaksanaan ibadah umrah semakin bertambah setiap tahunnya. Pelaksanaan ibadah haji dan ibadah umrah dilakukan dengan perjanjian. Memasuki awal tahun 2020, Pandemi Covid-19 menyerang seluruh dunia, termasuk Indonesia dan Arab Saudi. Hal inilah yang menyebabkan Arab Saudi menutup seluruh akses penerbangan Internasional yang menyebabkan pembatalan pelaksanaan ibadah umrah. Permasalahan yang dibahas adalah Bagaimana Perkembangan Peraturan terkait Perlindungan Konsumen di Indonesia, Apakah pandemi Covid-19 dapat menjadi dasar *Force Majeure* dalam hubungan kontraktual antara calon jemaah haji/Umrah dengan penyedia jasa tour and travel, dan Bagaimana mekanisme ganti kerugian pengguna jasa Tour and Travel yang terhadapa pembatalan keberangkatan calon jemaah haji dan Umrah yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah jenis penelitian hukum yuridis empiris,. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan dengan wawancara. Hasil penelitian menerangkan bahwa aspek hukum pembatalan keberangkatan calon jemaah haji dan umrah yang disebabkan oleh pandemi Covid- 19 adalah *Force Majeure* karna karena peristiwa yang terjadi tidak terduga. Pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak dari konsumen sehingga konsumen tidak merasa dirugikan. Bentuk tanggung jawab pihak travel dengan memberikan dua opsi yang pertama mengembalikan uang Jemaah dan yang kedua menjadwakan ulang keberangkatan.

## KATA PENGANTAR



Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang. Dan tidak lupa juga shalawat beriringkan salam penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah berjuang demi menegakkan ajaran Islam dipermukaan bumi serta telah memberikan suri tauladan yang baik melalui sunnahnya.

Skripsi ini dapat diselesaikan karena beberapa faktor. Banyak motivasi, inspirasi maupun dorongan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang tinggi, dalam kesempatan ini saya mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman M.Ag, selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Dr. Kamaruzzaman, S.Mh. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum. Bapak Husnul Arifin Melayu, S.Ag., M.A selaku wadek I, Ibu Soraya Devy, M.Ag. selaku wadek II, dan Bapak Dr. Ali Abu Bakar, M.A selaku wadek III.
3. Ibu Sitti Mawar, S.Ag., M.Ag selaku ketua prodi Ilmu Hukum dan Bapak Badri, S.H.I., M.H selaku sekretaris prodi, beserta seluruh staf prodi yang telah banyak membantu penulis selama mengerjakan skripsi ini.
4. Dr. Mizaj Iskandar., Lc., MA selaku pembimbing pertama dan Nahara Eriyanti., M.H selaku pembimbing kedua yang telah senantiasa sabar, teliti dan ikhlas dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah membantu penulis hingga dapat menyelesaikan semua urusan perkuliahan dalam waktu cepat dan tepat dan kepada semua Dosen Prodi Ilmu Hukum yang telah mengajari dan membekali penulis dengan ilmu sejak awal semester hingga akhir.
6. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Ramli dan Ibunda Aisyah yang telah mencurahkan segala usaha dan doa serta dukungan yang tiada hentinya untuk kesuksesan dan kemudahan penulis dalam menyelesaikan studi ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk ayahanda dan ibunda tercinta.
7. Teristimewa kepada saudara sepupu penulis Puji Maisuri dan Akhi yang telah memberikan dukungan baik materi maupun motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan kalian menjadi berkah.
8. Terimakasih kepada sahabat setia Saiful, Azis, Refli, Tami.
9. Terimakasih kepada teman Nano-nano yang telah memberikan semangat Meiliza, Yelki, Desy, Syauqia, Icha, Saiful, Refli, B. Aziz, Pak Agil, Tami dan Risky serta seperjuangan yang tidak bisa disebut satu persatu.
10. Teristimewa kepada sahabat-sahabat seperjuangan Keluarga KPM Lambroe Bileu Ayu, Asmi, Ija, Nisa, Fazal, Aqsa, dan Ikram yang selalu mencurahkan waktu dan usaha untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta Nur Fauzah semoga kita bisa menggapai mimpi dan cita-cita kita dan menjadi orang yang sukses dunia dan akhirat.
11. Teman seperjuangan jurusan Ilmu Hukum angkatan 2018 yang selalu membantu penulis dalam memperoleh informasi dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga suka duka yang dilewati 4 tahun lebih bersama dapat menghantar kita ke gerbang kesuksesan kelak. Semoga kelak bisa menjadi bagian dari *lawyer-lawyer* yang hebat.

Besar harapan saya agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca, terutama penulis sendiri. Mohon maaf atas segala kekurangan karena disadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis berharap ada masukan yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga kita senantiasa selalu dalam lindungan Allah SWT, Aamiin.

Banda Aceh, 24 Oktober 2022

Penulis,

**FAJAR SIDIQI**

**NIM. 180106027**



## TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/U/1987

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                    | Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama                    |
|------------|------|--------------------|-------------------------|------------|------|-------------|-------------------------|
| ا          | Alīf | ak<br>dilambangkan | ak<br>dilambangkan      | ط          | ṭā'  | ṭ           | (dengan titik di bawah) |
| ب          | Bā'  | B                  |                         | ظ          | ẓa   | ẓ           | (dengan titik di bawah) |
| ت          | Tā'  | T                  |                         | ع          | 'ain | '           | ma terbalik (di atas)   |
| ث          | Śa'  | Ś                  | (dengan titik di atas)  | غ          | Gain | G           |                         |
| ج          | Jīm  | J                  |                         | ف          | Fā'  | F           |                         |
| ح          | Hā'  | ḥ                  | (dengan titik di bawah) | ق          | Qāf  | Q           |                         |
| خ          | Khā' | Kh                 | dan ha                  | ك          | Kāf  | K           |                         |
| د          | Dāl  | D                  |                         | ل          | Lām  | L           |                         |

|   |      |    |                         |   |       |   |         |
|---|------|----|-------------------------|---|-------|---|---------|
| ذ | Ẓal  | Ẓ  | (dengan titik di atas)  | م | Mūm   | M | h       |
| ر | Rā'  | R  |                         | ن | Nūn   | N |         |
| ز | Zai  | Z  | t                       | و | Wau   | W | e       |
| س | Sīn  | S  |                         | ه | Hā'   | H |         |
| ش | Syīn | Sy | dan ye                  | ء | imzah | ' | postrof |
| ص | Ṣād  | Ṣ  | (dengan titik di bawah) | ي | Yā'   | Y |         |
| ض | Ḍad  | Ḍ  | (dengan titik di bawah) |   |       |   |         |

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1) Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama           | Huruf Latin | Nama |
|-------|----------------|-------------|------|
| ◌َ    | <i>fathah</i>  | A           | A    |
| ◌ِ    | <i>Kasrah</i>  | I           | I    |
| ◌ُ    | <i>Adammah</i> | U           | U    |

### 2) Vokal rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

| Tanda | Nama huruf                   | Gabungan huruf | Nama    |
|-------|------------------------------|----------------|---------|
| آ...  | <i>fathah</i> dan <i>yā'</i> | Ai             | a dan i |
| أ...  | <i>fathah</i> dan <i>wāu</i> | Au             | a dan u |

Contoh:

|          |                  |
|----------|------------------|
| كَتَبَ   | - <i>kataba</i>  |
| فَعَلَ   | - <i>fa'ala</i>  |
| ذَكَرَ   | - <i>zūkira</i>  |
| يَذْهَبُ | - <i>yazhabu</i> |
| سُئِلَ   | - <i>su'ila</i>  |
| كَيْفَ   | - <i>kaifa</i>   |
| هَوَّلَ  | - <i>haulā</i>   |

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harakat dan Huruf | Nama  | Huruf dan Tanda | Nama                |
|-------------------|---|-----------------|---------------------|
| آ...أ...          | <i>fathah</i> dan <i>alīf</i> atau <i>yā'</i> | Ā               | a dan garis di atas |
| آ...ي...          | <i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>                  | ī               | i dan garis di atas |
| أ...و...          | <i>ḍammah</i> dan <i>wāu</i>                  | ū               | u dan garis di atas |

Contoh:

|         |                 |
|---------|-----------------|
| قَالَ   | - <i>qāla</i>   |
| رَمَى   | - <i>ramā</i>   |
| قِيلَ   | - <i>qīla</i>   |
| يَقُولُ | - <i>yaqūlu</i> |

### 4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua:

#### 1. *Tā' marbūṭah* hidup

*tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah 't'.

#### 2. *Tā' marbūṭah* mati

*tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat yang sukun, transliterasinya adalah 'h'.

3. Kalau dengan kata yang terakhir adalah *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

|                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ       | - <i>rauḍ ah al-atfāl</i>         |
|                             | - <i>rauḍ atul atfāl</i>          |
| الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ | - <i>al-Madīnah al-Munawwarah</i> |
|                             | - <i>AL-Madīnatul-Munawwarah</i>  |
| طَلْحَةُ                    | - <i>ṭalḥah</i>                   |

#### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *Syaddah* atau *tasydīd*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

|          |                   |
|----------|-------------------|
| رَبَّنَا | - <i>rabbanā</i>  |
| نَزَّلَ  | - <i>nazzala</i>  |
| الْبِرُّ | - <i>al-birr</i>  |
| الْحَجَّ | - <i>al-ḥajj</i>  |
| نُعَمُّ  | - <i>nu' 'ima</i> |

#### 6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ( ال ), namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

|            |               |
|------------|---------------|
| رَجُلٌ     | -ar-rajulu    |
| اسَيِّدَةٌ | -as-sayyidatu |
| اشَّمْسُ   | -asy-syamsu   |
| القَلَمُ   | -al-qalamu    |
| البَدِيْعُ | -al-badī‘u    |
| الْجَلَالُ | -al-jalālu    |

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

|             |              |
|-------------|--------------|
| تَأْخُذُونَ | -ta' khuzūna |
| النَّوْءُ   | -an-nau'     |
| شَيْئِي     | -syai'un     |
| إِنَّ       | -inna        |
| أَمْرْتُ    | -umirtu      |
| أَكَلْ      | -akala       |

## 8. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

|   |  |
|---|--|
| وَإِنَّ اللَّهَ لَهُ خَيْرُ الرَّازِقِينَ | -Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn |
|   | -Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn    |
| فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ        | -Fa aful-kaila wa al-mīzān             |
|   | -Fa aful-kaila wal- mīzān              |
| إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ                   | -Ibrāhīm al-Khalīl                     |
|   | -Ibrāhīm al-Khalīl                     |

|  |   |
|--|---|
| بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا   | -Bismillāhi majrahā wa mursāh                         |
| وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ | -Wa lillāhi 'ala an-nāsi hijju al-baiti man istaṭā'ah |
|  | ilahi sabīla  |

مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

-*Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijjul-baiti manistaṭā‘a ilaihi sabīlā*

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

|   |   |
|---|---|
| وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ                    | - <i>Wa mā Muhammadun illā rasul</i>                  |
| إِنَّ أَوْلَىٰ بَيْتٍ وَضِعَ لِلنَّاسِ            | - <i>Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi</i>            |
| لَلَّذِي بُنِيََ مِنْهَا رَكْعَةٌ                 | <i>lallaẓī bibakkata mubārakkān</i>                   |
| شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ | - <i>Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fīh al-Qur’ānu</i> |
| وَلَقَدْ رَأَاهُ بِأَفُقِ الْمُبِينِ              | - <i>Syahru Ramaḍ ānal-laẓi unzila fīhil qur’ānu</i>  |
|   | - <i>Wa laqad ra‘āhu bil-ufuq al-mubīn</i>            |
|   | <i>Wa laqad ra‘āhu bil-ufuqil-mubīni</i>              |
| الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ             | - <i>Alhamdu lillāhi rabbi al-‘ālamīn</i>             |
|   | <i>Alhamdu lillāhi rabbil ‘ālamīn</i>                 |

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ | - <i>Nasrun minallāhi wa fathun qarīb</i> |
| لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا           | - <i>Lillāhi alOamru jamī‘an</i>          |
|                                      | <i>Lillāhil-amru jamī‘an</i>              |
| وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ     | - <i>Wallāha bikulli syai‘in ‘alīm</i>    |

A R - R A N I R Y

## 10. Tajwid

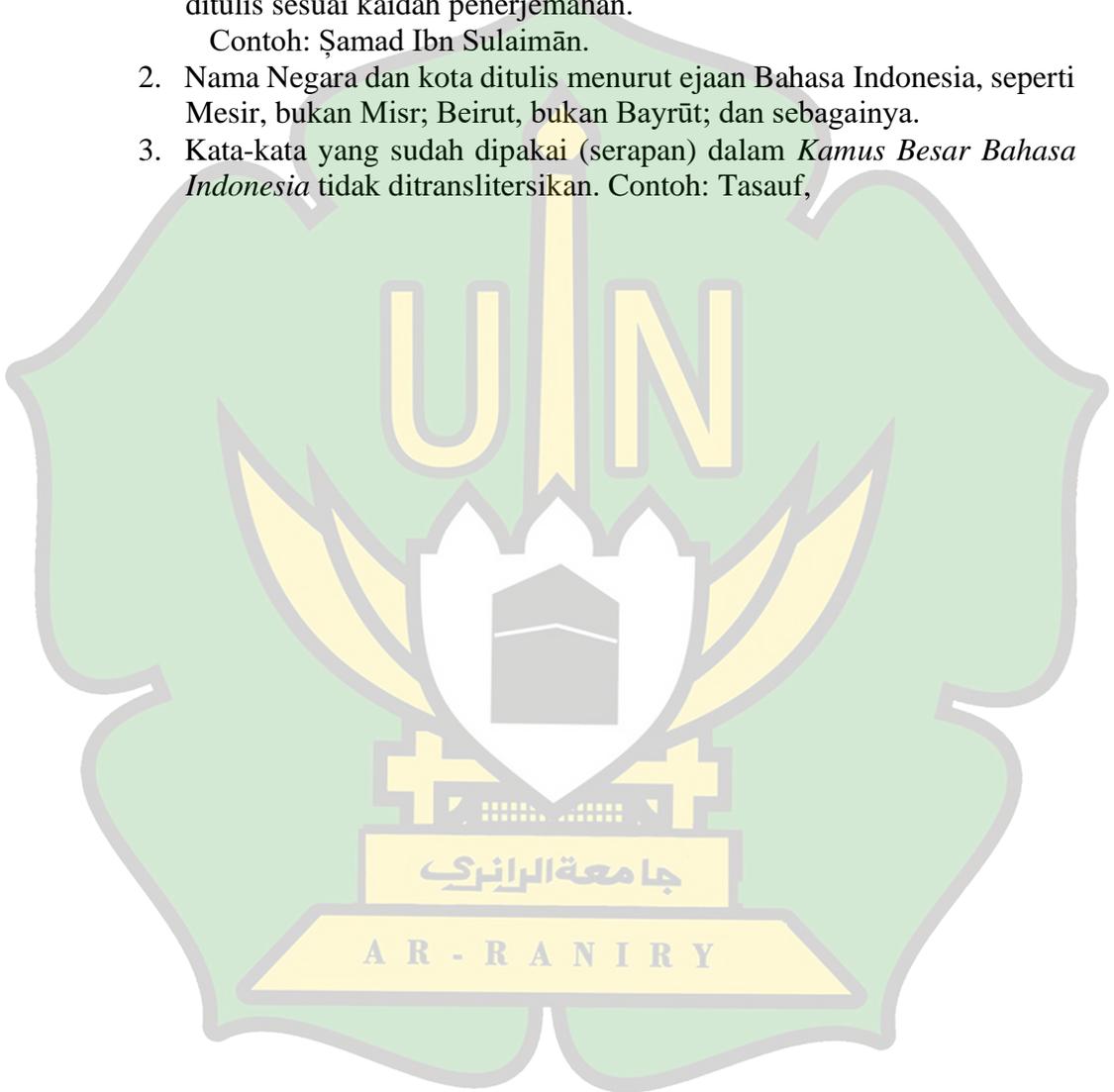
Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu

Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Catatan:

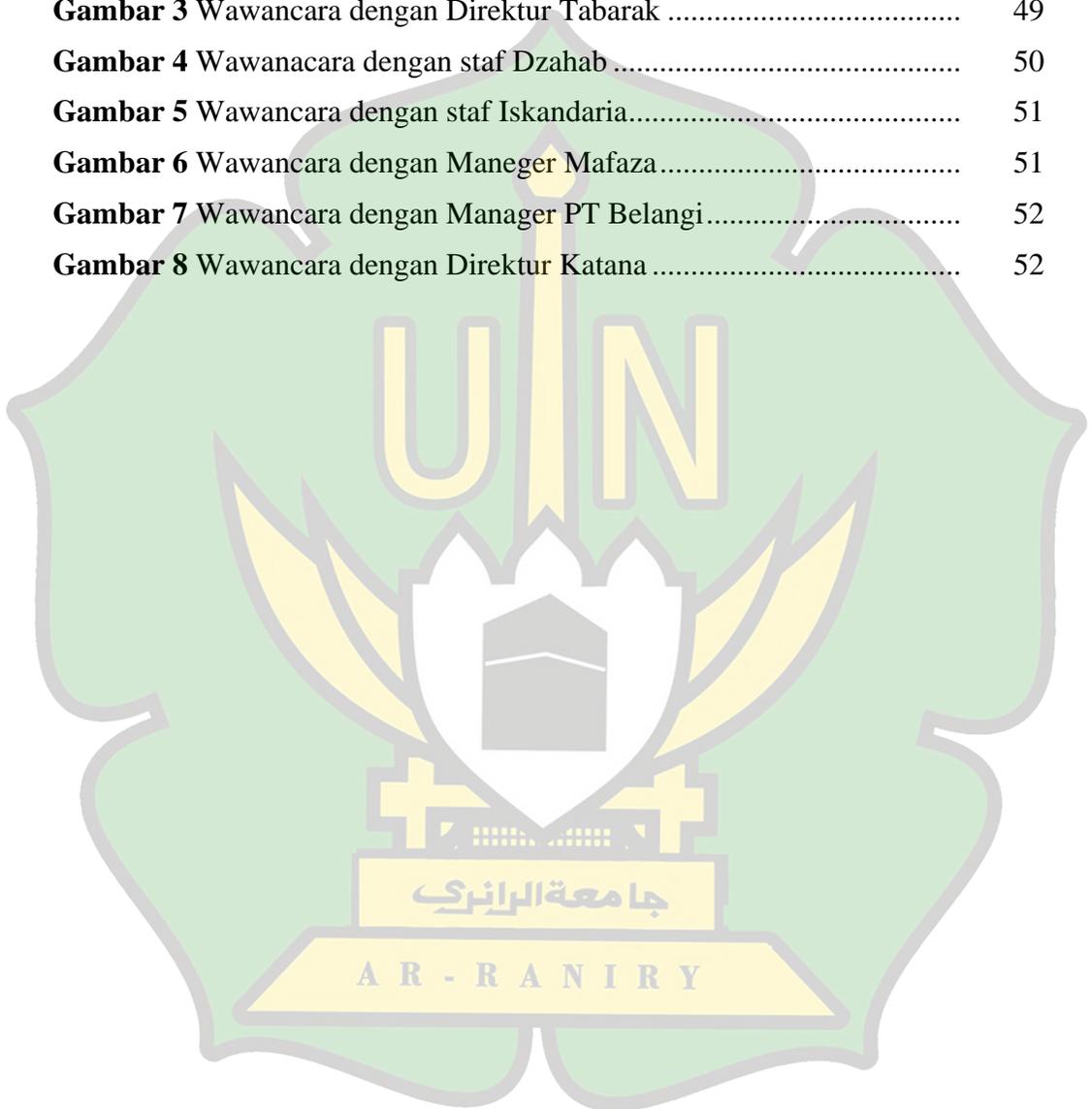
Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.  
Contoh: Şamad Ibn Sulaimān.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf,



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| <b>Gambar 1</b> Wawancara dengan Staf Abu Siraj .....    | 48 |
| <b>Gambar 2</b> Wawancara dengan Manager El Tayba .....  | 48 |
| <b>Gambar 3</b> Wawancara dengan Direktur Tabarak .....  | 49 |
| <b>Gambar 4</b> Wawancara dengan staf Dzahab .....       | 50 |
| <b>Gambar 5</b> Wawancara dengan staf Iskandaria.....    | 51 |
| <b>Gambar 6</b> Wawancara dengan Maneger Mafaza.....     | 51 |
| <b>Gambar 7</b> Wawancara dengan Manager PT Belangi..... | 52 |
| <b>Gambar 8</b> Wawancara dengan Direktur Katana .....   | 52 |



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBARAN JUDUL</b>  |             |
| <b>PENGESAHAN PENDAMPING.....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>                                   | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>TRANSLITERASI .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>  | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB SATU PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....  | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....  | 6           |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....   | 7           |
| D. Kajian Pustaka .....  | 7           |
| E. Penjelasan Istilah .....  | 8           |
| F. Metodologi Penelitian .....   | 9           |
| 1. Pendekatan Penelitian .....   | 9           |
| 2. Teknik Pengumpulan data .....   | 10          |
| G. Sistematika Penulisan Skripsi.....  | 11          |
| <b>BAB DUA TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM<br/>PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA.....</b> | <b>13</b>   |
| A. Konsep Perlindungan Konsumen dalam Hukum<br>Indonesia .....                         | 13          |
| B. Sumber-Sumber Hukum Komsumen.....   | 16          |
| 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang<br>Perlindungan Konsumen .....                | 16          |
| 2 Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum<br>Perdata.....                              | 20          |
| 3 Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum<br>Publik.....                               | 21          |
| C. Hak dan Kewajiban Konsumen .....  | 21          |
| D. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....   | 25          |
| 1 Hak Pelaku Usaha .....   | 26          |
| 2 Kewajiban Pelaku Usaha.....  | 27          |
| <b>BAB TIGA PERLINDUNGAN CALON JEMAAH UMRAH .....</b>                                  | <b>34</b>   |
| A. Bentuk-Bentuk Perlindungan Jemaah Umrah.....  | 34          |
| B. Kebijakan Biro Jasa Perjalanan Umrah Dalam<br>Melindungi Jemaah .....               | 37          |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>BAB EMPAT PENUTUP .....</b> | <b>46</b> |
| A. Kesimpulan .....            | 46        |
| B. Saran .....                 | 47        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>    | <b>48</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>          | <b>52</b> |



# BAB SATU

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan satu bagian dari alam semesta yang bersama-sama dengan makhluk hidup lainnya mengisi kehidupan di alam semesta ini. Dibandingkan dengan binatang, manusia memiliki fungsi tubuh dan fisiologis yang tidak berbeda. Namun, dalam hal yang lain manusia tidak dapat disamakan dengan binatang, terutama dengan kelebihan yang dimilikinya, yakni akal, yang tidak dimiliki oleh binatang<sup>1</sup>. Manusia memiliki banyak kebutuhan, kebutuhan manusia terdiri dari kebutuhan rohani dan jasmani yang mana masing-masing kebutuhan tersebut harus terpenuhi. Sedangkan kebutuhan rohani lebih mengarah kepada hubungan seseorang dengan penciptanya, dimana melalui hubungan ini seseorang dapat mengucapkan syukur atas berkat melimpah yang telah diberikan penciptanya di dalam kehidupannya. Berkaitan dengan kebutuhan rohani, masyarakat Indonesia merupakan masyarakat majemuk yang terdiri dari 5 agama yang diakui di Indonesia. Sebagaimana diketahui bahwa agama Islam menjadi agama mayoritas di Indonesia yang berarti memiliki jumlah pengikut terbanyak.

Agama Islam memiliki 5 rukun Islam yang wajib hukumnya dijalankan oleh setiap pemeluknya. Rukun Islam terdiri dari mengucapkan dua kalimat syahadat, mendirikan shalat, menjalani puasa, membayar zakat, serta menunaikan ibadah haji bagi yang sudah mampu. Kewajiban untuk menunaikan ibadah haji dapat dilakukan pada waktu yaitu tanggal 8 sampai 13 Dzulhijah setiap tahunnya.<sup>2</sup> Adapun pengertian haji sendiri didalam hukum nasional

---

<sup>1</sup> Asrori, Achmad, Manusia dan Agama. Riayah: *Jurnal social dan Keagamaan*, V. 5, N.02, Desember 2020, hlm 5

<sup>2</sup> Nathsyia Victoria Ruswandana, Bambang Eko Turisno, Suharto, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji Khusus Oleh Biro Penyelenggara Ibadah Haji Khusus, *Jurnal Hukum*, Vol .5, No .3, 2016, hlm 7

tercantum dalam pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang berbunyi: “ibadah haji adalah rukun Islam yang kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang islam yang mampu menunaikannya”<sup>3</sup>

Jumlah jemaah umrah Indonesia dalam lima tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data Kementerian Agama, jumlah jemaah umrah Indonesia dalam kurun waktu 2014-2015 berjumlah 649.000, meningkat di tahun 2015-2016 sebanyak 677.509, naik lagi di 2016-2017 yaitu 876.246, kemudian melonjak signifikan di tahun 2017-2018 mencapai 1.005.336, dan menurun sedikit di tahun 2018-2019 menjadi 974.650 jemaah.<sup>4</sup>

Memasuki awal tahun 2020, seluruh dunia dilanda dengan *Corona Virus Disease* atau lebih dikenal Covid-19 yang mana juga menyebabkan beberapa Negara menutup akses masuknya warga negara lain. Negara yang mengambil kebijakan untuk menutup akses masuk jemaah adalah Arab Saudi. Arab Saudi tercatat telah melakukan penutupan untuk akses masuk di daerahnya sejak 24 februari

Dilansir dari laman *CNN News*, pemerintah Arab Saudi dilaporkan menghentikan sementara kegiatan umrah selama tahun 2020 untuk mencegah penyebaran virus Corona (Covid -19) yang semakin parah. Selain itu, Saudi juga melarang sementara penduduknya untuk melaksanakan ibadah umrah guna menghindari penyebaran virus corona. Larangan umrah bagi warga setempat diberlakukan setelah Saudi mengonfirmasi kasus kematian kedua akibat virus corona.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Undang- Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji

<sup>4</sup> <https://www.kemenkopmk.go.id/sites/default/files/artikel/2020Pemerintah20SiapkanLangkahAntisipasiDampakPenghentianSementara20Umrah20AkibatCovid-19> diakses 10 November 2021

<sup>5</sup> *CNN Indonesia.*”Arab-Saudi-Hentikan-Umrah Sepanjang-2020-karenaCorona”-  
<https://www.cnnindonesia.com/internasional/20200305161102-120-480835/arab-saudihentikan-umrah-sepanjang-2020-karena-corona>

Data Kementerian Agama, jemaah yang gagal berangkat pada tanggal 27 Februari 2020 saat pemberlakuan larangan berangkat, mencapai 2.393 orang. Mereka berasal dari 75 PPIU, dan rencana awalnya akan diterbangkan oleh 8 maskapai. Jumlah ini akan terus bertambah seiring tertundanya keberangkatan Jemaah selama masa penangguhan sementara ini. Kasubdit Pengawasan Ibadah Umrah dan Haji Khusus, M. Noer Alya Fitra, mengatakan bahwa jumlah Jemaah umrah yang telah mendaftar dan mendapatkan Nomor Porsi Umrah (NPU) per 28 Februari hingga keberangkatan bulan Juni 2020 yang terdokumentasi dalam Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) Kementerian Agama, adalah sebanyak 46.620 jemaah. Calon Jemaah umrah tersebut terdaftar dalam 598 PPIU yang direncanakan akan berangkat menggunakan 20 maskapai penerbangan.

Keberangkatan Calon jemaah Umrah memerlukan suatu perjanjian, perjanjian tersebut dapat dilakukan dengan perusahaan *Tour and Travel*. Pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang berbunyi: “perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”

Dalam bentuknya perjanjian itu berupa satu 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,. Hubungan antara calon Jemaah umrah dengan perusahaan *Tour and Travel* didahului dengan perjanjian diantara para pihak, yang didalam perjanjian tersebut memuat syarat-syarat, hak, dan kewajiban para pihak. Perjanjian yang dibuat tersebut mengikat kedua belah pihak yaitu antara perusahaan atau biro penyelenggara ibadah umrah sebagai pihak kedua. Hal inilah yang menjadikan calon Jemaah umrah sebagai konsumen. Calon jemaah umrah sebagai konsumen dilindungi oleh undang-undang, adanya aturan ini dimaksudkan untuk menjamin dan melindungi kepentingan konsumen. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di

Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan maksimal.

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjaminn adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen.<sup>6</sup> Merujuk pada hal tersebut, calon jemaah umrah juga merupakan konsumen yang harus dilindungi karna disaat calon jemaah umrah melakukan perjanjian dengan pihak biro jasa umrah maka di saat itu lahir kewajiban bagi biro jasa umrah untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas hak hak yang harus diberikan kepada konsumen yang dalam ini adalah calon Jemaah umrah.

Secara garis besar, perlindungan konsumen dibagi atas tiga bagian yaitu :

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
2. Hak untuk memperoleh barang dengan harga yang wajar
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.<sup>7</sup>

Dalam Pasal 4 butir (c) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa. Hak calon Jemaah umrah untuk memperoleh jaminan sesuai asas pelayanan public dengan adanya transparansi artinya bersifat terbuka, mudah diakses oleh pihak

---

<sup>6</sup> Berdasarkan undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>7</sup> Ahmadi Miru. *Prinsip-prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta Rajawali Pera, 2011) hlm.180

yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Asas tersebut searah dengan tujuan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Setelah terjadinya perjanjian maka muncul hak-hak yang harus dipenuhi oleh biro jasa umrah kepada konsumen yakni calon Jemaah umrah dan sifat perjanjian nya mengikat antara biro jasa umrah dan calon Jemaah umrah tersebut, tidak bisa satu pihak membatalkan perjanjiannya baik pihak dari konsumen maupun produsen akan tetapi pembatalan perajjian bisa dilakukan dengan syarat memenuhi sesuai aturan yang berlaku, Regulasi yang mengatur pembatalan perjanjian diatur dalam Pasal 1338 ayat (2) KUH Perdata menyebutkan “Suatu perjanjian tidak bisa ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”.<sup>8</sup> Dalam hal pembatalan yang terjadi akibat adanya penutupan akses masuk yang dilakukan oleh Arab Saudi yang disebabkan mencegah penyebaran Covid-19, tidak dapat dikatakan pembatalan perjanjian, hal ini terjadi karena pandemic covid 19 dapat berakhir suatu hari nanti. Penelitian ini dilakukan di *Tour and Travel* di Banda Aceh, alasan peneliti melakukan penelitian di *Tour and Travel* Banda Aceh dikarenakan travel berada di Banda Aceh selalu memberangkatkan Jemaahnya setiap bulan hal inilah yang alasa dari penulis melakukan penelitian pada travel di Banda Aceh dan Biro Jasa Perjalanan Umrah yang penulis teliti semuanya terdaftar pada Kementerian Agama.. Dari hasil penelitian awal dikatakan bahwa ada satu paket calon jemaah umrah di 8 Biro Perjalanan Umrah yang tersebar di Banda Aceh, diantaranya: PT Belangi Wisata Islami, PT Katana, PT Abu Siraj, PT Mafaza, PT Iskandaria, PT Eltayba, PT Dzahab, PT Tabarak dan dari Biro tersebut semua terkena dampak dari gagalnya Keberangkatan, maka atas dasar itulah peneliti tertarik akan permasalahan yang akan diteliti ini. Dari

---

<sup>8</sup> Berdasarkan Pasal 1338 ayat (2) KUH Perdata

uraian latar belakang diatas, peneliti melakukan penelitian tentang “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Calon Jemaah Umrah yang Disebabkan Oleh Pandemi Covid-19”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Bentuk Perlindungan Konsumen Calon Jemaah Umrah yang gagal berangkat yang dilakukan oleh Biro Jasa Umrah?
2. Apakah Pandemi Covid-19 dapat menjadi dasar pemutusan kontrak dalam hubungan kontraktual antara Calon Jemaah Umrah dengan Penyedia Jasa Tour and Travel

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Penelitian ini tentunya memiliki tujuan yang hendak dicapai oleh penulis. Tujuan ini tidak terlepas dari permasalahan yang telah di rumuskan sebelumnya. Tujuan penulisan sebagaimana dimaksudkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen biro jasa umrah terdampak covid-19
2. Apakah Pandemi Covid-19 merupakan hal yang dapat dikategorikan sebagai alasan pemutusan kontrak dalam industri jasa *Tour and Travel*

## **D. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh penulis, maka penulis telah melakukan kepustakaan dan pencarian di perpustakaan beberapa penelitian berkaitan dengan penelitian ini namun terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian ini, diantaranya adalah:

Faizaton Nadhirah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry tahun 2018. Skripsi ini berjudul Tinjauan Islam Terhadap Pembiayaan Haji dan Umrah pada PT. Arminareka Perdana penelitian ini lebih menfokuskan ke pembiayaan bagaimana akad yang akan dilakukan oleh pihak travel dan bagaimana pembiayaannya<sup>9</sup>.

Muhlasin Fakultas Syariah dan Hukum UIN Raden Fatah tahun 2016. Skripsi ini berjudul Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sanksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang Tidak di berangkatkan Jamaah Haji di Indonesia penelitian ini lebih berfokus kepada sanksi yang akan dikenakan kepada pihak travel dan fokus penelitian lebih kepada hukum islam<sup>10</sup>.

Muhammad Faiz Kamal Rozaq Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto 2021. Skripsi ini berjudul Perlindungan Konsumen Biro Jasa Umrah Terdampak Covid-19 Perspektif UU No.8 Tahun 1999 dan *Maqasid al-syariah* penelitian ini lebih berfokus kepada perlindungan konsumen pihak travel dan tidak meneliti bagaimana perlindungan pihak calon jamaah<sup>11</sup>.

### **E. Penjelasan Istilah**

Penelitian diatas memiliki beberapa penjelasan untuk memudahkan para pembaca untuk memahami skripsi ini, berikut adalah beberapa penjelasannya:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya keparian perlindungan kepada konsumen<sup>12</sup>
2. Virus Corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus* (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit

---

<sup>9</sup> Faizaton Nadhirah, Dengan Judul *Tinjauan Islam Terhadap Pembiayaan Haji dan Umrah pada PT aminerta Perdana*. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh, 2018.

<sup>10</sup> Muhlasin, Dengan Judul *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sanksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang Tidak di Berangkatkan Jamaah Haji di Indonesia*, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Fatah, 2016

<sup>11</sup> Muhammad Faiz Kamal Rozaq, Dengan Judul *Perlindungan Konsumen Biro Jasa Umrah Terdampak Covid-19 Perspektif UU No.8 Tahun 1999 dan Maqasid al-syariah*, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2021.

<sup>12</sup> [bpkn.go.id](http://bpkn.go.id) diakses 22 Desember 2021

akibat inveksi virus ini disebut COVID-19. Virus Corona bis menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang beraat, hingga kematian.<sup>13</sup>

3. Protokol kesehatan adalah serangkaian aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui kementerian kesehatan dalam mengatur keamanan beraktifitas selama masa pandemic Covid-19. Tujuan diberlakukan protokol kesehatan guna membantu masyarakat untuk dapat beraktivitas secara amaan dan tidak membaahayakan kondisi kesahatan orang lain.
4. Jemaah Umrah adalah sekumpulan orang atau rombongan yang menziarahi kakkah melakukan tawaf disekelilingnya, barsa'i antara safa dan marwah, mencukur dan menggunting rambut dengan cara tertentu.<sup>14</sup>

## **F. Metodologi Penelitian**

Metodelogi penelitian adalah suatu ilmu yang mempelajari bagaimana cara membuat suatu penelitian ilmiah yang benar, penelitian ilmiah adalah kegiatan yang dilakukan dengan aturan yang ketat dan tujuannya untuk membangun pengetahuan yang akhir melahirkan ilmu. Ilmu pengetahuan adalah usaha yang bersifat multidimensional, dapat didefinisikan dalam berbagai cara, yang masing-masing definisi tidak merupakan definisi yang tuntas, sementara orang yang menekankan pada cara berfikir, yaitu sikap ilmiah sebagai sifat utama ilmu pengetahuan. Dari sisi lain orang-orang menganggap hasil penerapan metode-metode itu, yaitu kumpulan pengetahuan yang tersusun secara sistematik dan runtut, sebagai sifat utama ilmu pengetahuan.<sup>15</sup>

### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis atau disebut

---

<sup>13</sup> <https://www.alodokter.com/virus-corona> diakses 24 Desember 2021

<sup>14</sup> Johar, *Tuntutan Manasik Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Istana Publishing) hlm 19

<sup>15</sup> Prof.Almasdi Syahza, *Metodologi Penelitia*, (Pekanbaru,UR Press 2015) hlm 21

juga dengan yuridis empiris, yaitu penelitian hukum untuk menemukan fakta-fakta hukum yang ada pada masyarakat dan cara kerja hukum di lingkungan masyarakat.<sup>16</sup> Dengan pendekatan ini penulis berusaha memadukan bahan-bahan hukum (data sekunder) seperti peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dengan pembahasan dan bahan hukum primer yang diperoleh dilapangan terkait pemanfaatan barang sitaan di Bea Cukai Banda Aceh guna sebagai kelengkapan daripada penulisan karya ilmiah ini.

## 2. Jenis penelitian

Jenis Penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yang dengan dimaksudkan kata lain yang merupakan jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebutkan dengan penelitian secara lapangan, yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta yang terjadi didalam kehidupan masyarakat, atau dengan kata lain suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang telah terjadi di masyarakat dengan maksud mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan<sup>17</sup>.

### a. Sumber data

Sumber data dalam penelitian adalah dari mana data yang akan diperoleh dalam penelitian yuridis empiris ini, sumber data yang digunakan ada tiga yaitu:

#### a. Data primer

Merupakan data yang telah diperoleh secara langsung dari Sumber pertama atau sumber asal dari lapangan atau data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara terhadap narasumber yang berkompeten. Data primer dalam skripsi ini adalah hasil wawancara dengan informan yang merupakan pihak yang terlibat

---

<sup>16</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, penelitian hukum normatif suatu tinjauan singkat, (jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), hal....2

<sup>17</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003) hlm 31

## **b. Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh dari buku-buku sebagai Data pelengkap sumber data primer. Sumber data sekunder didalam penelitian ini adalah data-data yang telah diperoleh dengan melakukan kajian pustaka.

## **e. Data Tersier**

Merupakan data penunjang dari kedua data diatas yakni data primer dan data sekunder. Data ini diperoleh melalui kamus, insiklopedia.

## **2. Tehnik Pengumpulan data**

### **a. Wawancara**

Wawancara adalah proses terjadinya tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan yang terjadi antara dua orang atau lebih, bertatap muka, mendengar secara langsung informasi-informasi atau keterangan.<sup>18</sup> Informasi tersebut langsung kepada pihak 8 yaitu PT Belangi Wisata Islami, Katana Tour dan Travel, PT Abu Siraj, PT Tabarak Tour and Travel, PT Lintas Asia Dzahab, PT Iskandaria Tour and Travel, PT Mafaza, PT Eltayba Medina Fauzana dan 8 jemaah dari masing masing Travel

### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dari sejumlah data yang tersedia yang baik berupa tulisan, benda, laporan, foto, ataupun catatan harian<sup>19</sup>

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang arah dan tujuan penulisan ini, maka secara garis besar dapat digambarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

---

<sup>18</sup> Sugiono, *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*, ( Bandung.:Alvabeta, 2013) hlm 194

<sup>19</sup> Koenjidingrat, "*Metode Penelitian Masyarakat*" (Jakarta:Gramedia,2017 ) hlm 80

BAB 1 adalah pendahuluan yang berisikan gambaran singkat mengenai isi skripsi yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Kajian Pustaka dan Sistematika Penulisan

BAB II, Tinjauan Pustaka dalam bab ini penulis akan membahas beberapa yang menjadi acuan dalam penulisan mengenai tinjauan umum tentang peraturan perlindungan konsumen di Indonesia. Bab ini terdiri atas sejarah hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia yang terdiri atas pengertian Hukum Konsumen, Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen. Sumber-sumber Hukum Konsumen. Hak dan Kewajiban Konsumen Asas, Hak dan Kewajiban Pelaku usaha.

BAB III adalah hasil penelitian dan pembahasan dimana penulis akan menguraikan dan membahas mengenai, Pertanggung jawaban pihak Travel PT. Belangi Wisata Islami kepada jemaah yang gagal berangkat yang kedua melihat apakah Pandemi Covid-19 bisa menjadi alasan pemutus Kontrak antara Calon Jemaah Umrah dengan PT. Belangi Wisata Islami sebagai penyedia Jasa Tour and Travel.

BAB IV, Penutup, bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan inti atas hasil penelitian dan analisa penulis terhadap obyek yang diteliti berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, saran berisi mengenai masukan atas masalah yang diteliti dan dianggap penting untuk menjawab persoalan yang telah dianalisa dan disimpulkan pada bagian sebelumnya.

## **BAB DUA**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA**

#### **Konsep Perlindungan Konsumen dalam Hukum Indonesia**

Perkembangan Undang-Undang Dasar 1945, dengan tegas menyatakan bahwa Tujuan Negara Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, ikut serta dalam usaha perdamaian dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Keterlibatan Indonesia dalam perdagangan bebas yang secara yuridis formal, ditandai dengan diratifikasi *Agreement Establishing The World Organisation* (yang selanjutnya disebut dengan WTO) melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1994 WTO merupakan organisasi antar pemerintah/dunia yang mengawasi perdagangan barang dan jasa, maka pemerintah/negara penandatanganan terikat untuk melaksanakan keputusan WTO tersebut.<sup>20</sup>

Era perdagangan bebas yang disponsori oleh WTO, sangat memungkinkan terjadinya lalu lintas produk barang atau jasa secara bebas dari suatu negara ke negara lain, ataupun sebaliknya. Batas negara seolah tidak lagi menjadi penghalang, menyatu jika ditinjau dari sudut aktifitas ekonomi ini. Dengan demikian terjadi interaksi antar pelaku ekonomi yang berbeda negara dengan sistem hukumnya. Dengan adanya perdagangan bebas membawa konsekuensi antara lain produk barang dan jasa semakin beraneka ragam (diversifikasi produk) baik ekspor maupun impor.

Pelaku ekonomi yang dimaksud salah satunya adalah konsumen. Hukum perlindungan konsumen sebagai salah satu piranti hukum yang kemudian ikut bagian di dalamnya, dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut

---

<sup>20</sup> Eddy Rinaldy, *Perdagangan Internasional*, (Jakarta: Bumi Aksara 2018), hlm 245.

aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.

Konsumerisme dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20 ketika di Indonesia, gerakan ini serupa di Luar Negeri, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia yang berdiri pada 11 Mei 1973 dimana gerakan ini cukup responsif terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) Nomor 2111 Tahun 1978 tentang Perlindungan Konsumen.

Meskipun begitu, tidak berarti sebelum ada YLKI perhatian terhadap konsumen di Indonesia terabaikan. Ada beberapa produk hukum yang ada yang diberlakukan sejak zaman kolonial tetap membahas sendi-sendi penting perlindungan konsumen. Dilihat dari kualitas dan materi muatan produk hukum itu dibandingkan dengan keadaan di negara-negara maju terutama Amerika Serikat, kondisi di Indonesia masih jauh dan mengembirakan. Walaupun begitu, keberadaan peraturan hukum bukan satu-satunya ukuran untuk menilai keberhasilan gerakan perlindungan konsumen. Gerakan ini seharusnya bersifat massal dan membutuhkan kemauan politik yang besar untuk mengaplikasikannya.<sup>21</sup>

Beberapa tahun terakhir ini perhatian dunia terhadap masalah perlindungan konsumen semakin meningkat, di mana gerakan ini telah lama dikenal di dunia barat. Terbukti dengan negara-negara di Eropa dan Amerika yang telah lama memiliki peraturan tentang perlindungan konsumen. Organisasi Dunia

---

<sup>21</sup> Andi Sri, Nurdiana Tajuddi, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Mitra Wacana Media), hlm 1-2

seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya terhadap masalah ini. Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Rosolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985, dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi:

1. Perlindungan konsumen dan bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya
2. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi
4. Pendidikan konsumen
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun Formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai dua hal tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, Terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya era perdagangan bebas yang akan datang.<sup>22</sup>

Keberadaan konsumen yang tidak terbatas pada strata menyebabkan Produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara bervariasi, agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut, untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin

---

<sup>22</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana 2014) hlm 24.

menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dan itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan pemalsuan dan sebagainya.<sup>23</sup>

### **Sumber-Sumber Hukum Konsumen**

Sumber hukum perlindungan konsumen tidak bisa dilihat dalam hal Kontek UUPK saja, tetapi juga harus dilihat dalam kerangka sistem hukum perlindungan konsumen. Hukum sebagai suatu sistem merupakan tatanan, merupakan suatu kesatuan yang utuh yang terdiri dari bagian-bagian atau unsur-unsur yang saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan kesatuan tersebut. Sehingga untuk mempelajari hukum perlindungan konsumen, selain mempelajari UUPK sebagai sumber hukum yang utama, juga harus mempelajari sumber-sumber hukum perlindungan konsumen lainnya yang terdapat dalam hukum privat maupun hukum publik, walaupun tidak secara khusus bertujuan untuk melindungi konsumen.

#### **1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Sejak tanggal 20 April 1999 Indonesia telah memiliki peraturanperundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen, yakni Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK mulai berlaku efektif sejak tanggal 20 April 2010. UUPK merupakan undang-undang payung yang memayungi dan mengintegrasikan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di Indonesia.

Terhadap peraturan perundang-undangan yang juga mengatur dan melindungi konsumen baik sebelum maupun sesudah diberlakukannya UUPK

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm 6

maka UUPK dapat berkedudukan sebagai ketentuan umum (*lex generalis*) atau dapat juga berkedudukan sebagai ketentuan khusus (*lex specialis*).

UUPK sebagai *lex generalis*, berarti bahwa ketentuan-ketentuan umum dalam UUPK pada dasarnya dapat diterapkan terhadap ketentuan undang-undang khusus yang mengatur perlindungan konsumen. Contohnya adalah dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UUOJK). Walaupun secara khusus dalam UUOJK telah ditentukan perlindungan konsumen khusus bagi konsumen di sektor jasa keuangan, tetapi ketentuan-ketentuan umum dalam UUPK dapat digunakan untuk melindungi konsumen di sektor jasa keuangan, sepanjang sesuai dengan pengertian konsumen dalam UUPK.

Sebaliknya UUPK sebagai *lex specialis*, berarti bahwa ketentuan-ketentuan dalam UUPK dapat diberlakukan menyimpangi ketentuan undang-undang yang mengatur dan melindungi konsumen. Contohnya adalah UUPK sebagai ketentuan *lex specialis* dari Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata, di mana dalam pengajuan gugatan konsumen yang diajukan oleh konsumen diajukan di tempat kedudukan konsumen bukan di tempat kedudukan pelaku usaha (tergugat). Selain itu, dalam hal gugatan konsumen, yang harus membuktikan adanya unsur kesalahan adalah beban dari pelaku usaha dan bukan pada konsumen (penggugat).<sup>24</sup>

Pasal langka (1) UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum pada dasarnya merupakan pemenuhan atas hak-hak konsumen yang seharusnya diberikan kepada konsumen, sehingga perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan hukum yang terhadap hak-hak konsumen.

---

<sup>24</sup> Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 2015) hlm

Subyek perlindungan konsumen yang diatur dalam UUPK pada dasarnya harus memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh UUPK, yakni kriteria konsumen yang dilindungi oleh UUPK adalah konsumen dalam pengertian sebagai konsumen akhir, dan bukan konsumen antara. Hal ini sesuai dengan definisi konsumen dalam Pasal 1 Angka (2) UUPK yang menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Selanjutnya UUPK menentukan kriteria pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (3) UUPK adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK termasuk dalam pengertian perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dll. UUPK membatasi pemberlakuan UUPK ini hanya terhadap pelaku usaha yang berada di wilayah Republik Indonesia sehingga UUPK tidak dapat menjangkau (diterapkan) kepada pelaku usaha yang berada di luar wilayah Republik Indonesia.<sup>25</sup>

Cakupan perlindungan konsumen dalam UUPK mencakup perlindungan secara luas yakni perlindungan terhadap penggunaan barang dan/atau jasa. Pasal 1 angka (4) UUPK menyebutkan bahwa barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, diperdagangkan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Adapun yang dimaksud dengan Jasa berdasarkan Pasal 1 Angka (5) UUPK adalah setiap layanan yang berbentuk

---

<sup>25</sup> Suyadi, *Dasar-Dasar Hukum Konsumen*, (Purwokerto: UNSOED 2007) hlm 6

pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>26</sup>

Secara garis besarnya UUPK mengatur hal-hal sebagai berikut:

1. Ketentuan Umum, memuat pengertian-pengertian tentang istilah yang dipakai dalam UUPK, antara lain pengertian mengenai perlindungan konsumen, konsumen, pelaku usaha, barang dan jasa, promosi, Lembaga, Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Klausula Baku, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dll.
2. Asas dan Tujuan, memuat asas-asas perlindungan konsumen dan tujuan perlindungan konsumen.
3. Hak dan Kewajiban, Memuat hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha.
4. Perbuatan yang Dilarang dari Pelaku Usaha, memuat sejumlah perbuatan-perbuatan yang dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha, yang berkaitan dengan kegiatan produksi, memasarkan, promosi atau iklan, penjualan dengan obral, dll.
5. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku, memuat ketentuan-ketentuan mengenai larangan pencantuman klausula baku.
6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha, memuat aturan-aturan tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya, baik tanggung jawab secara privat maupun publik.
7. Pembinaan dan Pengawasan, memuat ketentuan-ketentuan tentang pelaksanaan pembinaan dan pengawasan dalam perlindungan konsumen.
8. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BKN), memuat ketentuan tentang fungsi, tugas, organisasi dan keanggotaan BPKN.

---

<sup>26</sup> Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. (Bandung:PT Citra Aditya Bakti, 2010), hlm 13

9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), memuat tentang tugas dan fungsi LPKSM
10. Penyelesaian Sengketa, memuat ketentuan-ketentuan tentang penyelesaian sengketa konsumen, baik di pengadilan maupun di luar pengadilan.
11. Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK), memuat tentang fungsi, tugas dan kewenangan BPSK.
12. Penyidikan, memuat tentang ketentuan penyidikan perkara konsumen yang diduga memenuhi unsur-unsur pidana.
13. Sanksi, memuat ketentuan-ketentuan tentang jenis sanksi, meliputi sanksi administratif maupun sanksi pidana.
14. Ketentuan peralihan, memuat ketentuan tentang ketentuan peralihan berkaitan dengan pemberlakuan UUPK.
15. Ketentuan Penutup, memuat tentang mulainya berlakunya UUPK<sup>27</sup>

## **5. Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Perdata**

Hukum perlindungan konsumen dalam hukum perdata yakni dalam pengertian hukum perdata dalam arti luas, yakni hukum perdata yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUH Dagang), serta Peraturan Perundang-Undangan Nasional yang tergolong dalam hukum privat. KUH Perdata walaupun tidak secara khusus mengatur menyebutkan istilah konsumen, tetapi ketentuan-ketentuan dalam KUH Perdata juga mengatur masalah hubungan antara pelaku usaha. Salah satu aspek hukum privat yang terdapat dalam Buku III KUH Perdata tentang Perikatan, yakni berkaitan dengan aspek hukum perjanjian maupun Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Selanjutnya, dalam KUH Dagang yang berkaitan Pengangkutan, Asuransi, dll. Adapun dalam

---

<sup>27</sup> Endang Wahyuni, *Aspek Sertifikasi dan keterkaitannya dengan perlindungan konsumen*, (Bandng: PT Citra Aditya Bakti ,2003) hlm 90

peraturan perundang-undangan nasional perlindungan konsumen antara lain yang terdapat dalam UU Pangan.

## **6. Hukum Perlindungan Konsumen dalam Hukum Publik**

Hukum perlindungan konsumen dalam hukum publik yang dimaksud adalah hukum yang mengatur hubungan antara negara dan alat-alat perlengkapannya atau hubungan antara negara dengan perorangan. Adapun yang termasuk dalam hukum publik dan terutama dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen adalah Hukum Administrasi Negara (HAN), Hukum Pidana, Hukum Acara Perdata/ Pidana, dan Hukum Internasional.<sup>28</sup>

### **Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen, Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Salah satu cara yang diutamakan di dalam mencapai suatu keseimbangan antara perlindungan konsumen dengan perlindungan pelaku usaha adalah dengan cara menegakkan hak-hak konsumen, di karenakan posisi pelaku usaha yang selama ini lebih kuat dari pada konsumen.

Secara umum ada empat hak yang diakui secara internasional yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan Informasi yang jelas
- 2) Hak untuk mendapatkan Keamanan
- 3) Hak untuk memilih

---

<sup>28</sup> Agus suwandono, *Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen.*, ( Jakarta: Graha Ilmu, 2015,) hlm 45-46

#### 4) Hak untuk didengar

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam The International Organization of Consumer Union (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Hak tersebut diatas merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek. Dengan demikian merupakan suatu kebebasan bagi konsumen untuk mempresentasikan hak-hak tersebut di dalam suatu wadah atau kelompok. Pengertian hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>29</sup>

##### a. Hak Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Untuk meningkatkan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan Hak-hak konsumen tersebut. Hak konsumen sebagaimana tertuang di dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

---

<sup>29</sup> AZ.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2014,) hlm 55

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dibayar secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>30</sup>

b. Hak Komsumen menurut peraturan Menteri Agama

Hak konsumen sebagaimana di dalam peraturan menteri agama Nomor 18 Tahun 2015 diatur di dalam pasal 10, yaitu:

- 1) Bimbingan Ibadah Umrah
- 2) Transportasi Jemaah Umrah
- 3) Akomodasi dan Konsumsi
- 4) Kesehatan Jemaah Umrah
- 5) Perlindungan Jemaah Umrah dan Petugas Umrah
- 6) Administrasi dan Dokumentasi Umrah

Hak-hak tersebut merupakan hak yang harus di dapatkan oleh para Jemaah Umroh saat melaksanakan perjalanan Ibadah Umroh di tanah suci sampai tiba kembali di tanah air.

---

<sup>30</sup> Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen

Hak tentu di dapat di pisahkan dari kewajiban, kewajiban konsumen menurut pasal 5 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, adalah:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan
- 5) konsumen secara patut.

Adanya kewajiban membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan pelaku usaha pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan suatu hal penting mendapat pengaturan. Selain itu adanya kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Kewajiban lainnya yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah suatu kewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menyangkut suatu kewajiban konsumen untuk beritikad baik hanya pada saat transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal tersebut disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang diproduksi oleh pelaku usaha. Adanya kewajiban yang sudah di atur diatur dalam Undang- undang perlindungan konsumen sangat tepat, dikarenakan kewajiban ini merupakan untuk bisa mengimbangi suatu hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan

menjadi lebih mudah untuk diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.<sup>31</sup>

### **Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Penjelasan “Pelaku Usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.” Konsep pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi ( finished product); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (leasing) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (supplier), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.

Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman,. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Raja Grafindo, 2015), hlm 25

<sup>32</sup> Agri Chairunnisa Isradjuningtias, *Jurnal : Force Majeure dalam Hukum Kontrak Indonesia*. hlm 147

- 1) Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan.
- 2) Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen.
- 3) Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk *leasing*, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam Masyarakat Eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti Directive ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen
- 4) Dalam hal produsen atau suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak begitu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya.<sup>33</sup>

## 1 Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 UUPK. “Hak Pelaku Usaha adalah:

---

<sup>33</sup> Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Penemuan dan Kaedah Hukum*, (Jakarta: Prenamedia, 2018) hlm 115

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perUndang-Undang lainnya.

## **2 Kewajiban Pelaku Usaha**

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai mana diatur dalam Pasal 7 UUPK:

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.
- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>34</sup>

Kewajiban pelaku usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang iktikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Sedangkan Arrest H.R. di Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap iktikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah iktikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya iktikad baik tersebut, sehingga dalam perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak harus mempunyai iktikad baik. Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa

Bersumber dari adanya iktikad baik dari pelaku usaha, maka pelaku usaha akan melakukan kewajiban-kewajiban yang lainnya, seperti memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur memberlakukan atau melayani konsumen dengan benar, menjamin mutu barang/atau jasa yang diproduksi, dan lain sebagainya.<sup>35</sup>

## **Konsep Force Majeure dalam Hukum**

### **1. Keadaan-keadaan *Force Majeure***

Keadaan memaksa atau *force majeure* adalah suatu keadaan yang terjadi setelah dibuatnya Keadaan memaksa atau *force majeure* adalah suatu keadaan yang

<sup>34</sup> Wijayanto, Praktek Pemutusa *Hubungan kerja berdasarkan undang-undang Ketenagakerjaan*, (Jakarta; Grafatika, 2014) hlm 121

<sup>35</sup> Abdul Halim, *Sistem Perlindungan Hukum Bagu Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Nusa Media, 2016) hlm 55-56,

terjadi setelah dibuatnya perjanjian yang menghalangi debitur untuk memenuhi prestasinya. Dalam hal ini debitur tidak dapat dipesalahkan dan tidak harus menanggung resiko dan tidak dapat menduga terjadinya suatu tersebut pada waktu akad perjanjian dibuat. *Force majeure* akibat kejadian tidak terduga tersebut bisa dikarenakan terjadinya suatu hal yang diluar kekuasaan debitur yang mana keadaan tersebut bisa dijadikan alasan untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi.<sup>36</sup> Terdapat juga pendapat ahli terkait *force majeure*, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Subekti, *force majeure* adalah suatu alasan untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi.
- b. menurut Abdulkadir Muhammad, *force majeure* adalah keadaan tidak dapat dipenuhinya prestasi oleh debitur karena terjadi peristiwa yang tidak terduga yang mana debitur tidak dapat menduga akan terjadi pada waktu membuat perikatan.
- c. Menurut Setiawan, *force majeure* adalah suatu keadaan yang terjadi setelah dibuatnya persetujuan yang menghalangi debitur untuk memenuhi prestasinya, yang mana debitur tidak dapat dipesalahkan dan tidak harus menanggung resiko serta tidak dapat menduga pada waktu persetujuan dibuat. Karena semua itu sebelum debitur lalai untuk memenuhi prestasinya pada saat timbulnya keadaan tersebut.<sup>37</sup>

Dalam KUH Perdata tidak ditemukan istilah *force majeure* bahkan tidak menjelaskan apa yang disebut dengan keadaan memaksa atau hal terduga tersebut, namun istilah tersebut ditarik dari ketentuan-ketentuan dalam KUH Perdata yang mengatur tentang ganti rugi, resiko untuk kontrak sepihak dalam keadaan memaksa ataupun dalam bagian kontrak-kontrak khusus dan tentunya diambil dari kesimpulan-kesimpulan teori-teori hukum tentang *force majeure*, doktrin dan

---

<sup>36</sup> H. Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Penemuan Kaidah Hukum*, (Jakarta: Panamedia Group, 2018) hlm 115.

<sup>37</sup> P.N. H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm 295

yurisprudensi. Ada beberapa pasal yang dapat dijadikan pedoman tentang force majeure di dalam KUH Perdata, diantaranya Pasal 1244, 1245, 1545, 1553, 1444, 1445 dan 1460.<sup>38</sup>

Dengan adanya *force majeure* tidak serta merta dapat dijadikan alasan debitur untuk berlindung dari alasan keadaan memaksa karena hanya ingin lari dari tanggung jawabnya, maka harus ada beberapa syarat supaya tidak terjadi hal demikian.

Purwahid Patrik menyatakan ada 3 syarat untuk berlakunya keadaan *force majeure*, yaitu:

- 1) Harus ada halangan yang memenuhi kewajibannya.
- 2) Halangan tersebut terjadi bukan Tidak disebabkan oleh keadaan yang menjadi resiko debitur.
- 3) Tidak disebabkan oleh keadaan yang menjadi resiko debitur.<sup>39</sup>

Dengan adanya beberapa syarat di atas maka seseorang tidak bisa semauanya sendiri mengatakan dirinya mengalami force majeure. Karena debitur bisa beralasan apapun agar dirinya bisa bebas dari tanggung jawabnya. Maka hakim dapat menyatakan seorang debitur tidak bersalah sehingga ia bisa lepas dari tanggung jawabnya untuk tidak memenuhi kewajibannya karena alasan *force majeure* harus sesuai dengan unsure- unsur yang ada dalam Pasal 1244 KUH Perdata, antara lain sebagai berikut:

- a. Ada peristiwa yang riil yang dapat dibuktikan menghalangi debitur berprestasi yang mana halangan tersebut membenarkan debitur untuk tidak dapat berprestasi atau tidak berprestasi sebagaimana diperjanjikan.
- b. Debitur harus bisa membuktikan dirinya tidak ada unsur bersalah atas peristiwa yang menghalangi ia berprestasi.

---

<sup>38</sup> H. Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), hlm 116

<sup>39</sup> Ibid., hlm117

- c. Debitur harus bisa membuktikan bahwa halangan tersebut sebelumnya tidak dapat diduga pada saat pembuatan perjanjian.<sup>40</sup>

Dasar hukum *force majeure* terdapat dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yakni pasal 1244 dan pasal 1245. Pasal 1244, dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1244 dijelaskan bahwa: “Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga, bila ia tak dapat membuktika bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya”.<sup>41</sup> dan dalam pasal 1245 juga disebutkan bahwa: “tidak ada penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya”.<sup>42</sup>

Berdasarkan ketentuan pasal diatas, maka rumusan kuasa *force majeure* dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Peristiwa yang menyebabkan terjadinya *force majeure* haruslah peristiwa yang tidak terduga pada saat pembuatan perjanjian
- 2) Peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak debitur
- 3) Peristiwa yang menyebabkan terjadinya *force majeure* haruslah di luar kesalahan pihak debitur
- 4) Para pihak tidak dalam keadaan itikad buruk
- 5) Jika terjadi *force majeure* maka kontrak tersebut dianggap gugur dan seolah-olah tidak pernah ada perjanjian
- 6) Jika terjadi *force majeure* kedua belah pihak tidak boleh menuntut ganti rugi, namun karena kontrak yang bersangkutan menjadi gugur maka

---

<sup>40</sup> Ibid., hlm 118

<sup>41</sup> Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1244

<sup>42</sup> Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1245

untuk menjaga terpenuhinya unsur-unsur keadilan, pemberian restitusi masih dimungkinkan

- 7) Risiko sebagai akibat dari *force majeure* beralih dari pihak kreditur kepada debitur sejak saat seharusnya barang tersebut diserahkan.<sup>43</sup>

## 2. Keadaan yang termasuk *force majeure*

Penulis menyimpulkan dari ketentuan pasal yang ada bahwa yang menjadi syarat keadaan memaksa (*force majeure*) adalah peristiwa yang terjadi haruslah tidak terduga sebelumnya, peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggung jawabkan oleh penyedia, terjadi diluar kesalahan para pihak, pihak-pihak tidak dalam iktikat buruk, peristiwa yang terjadi merupakan keadaan yang diterangkan didalam pasal yang mengaturnya dan apabila terjadi keadaan memaksa maka tidak dapat menuntut ganti kerugian sesuai pasal yang mengatur mengenai hal ini diamanahkan oleh konsumen dan yang terjadi pada 2020 Pembatalan Keberangkatan Umrah bisa disimpulkan murni *force majeure* karna covid 19 datang tidak terduga

---

<sup>43</sup> Agri Chairunisa Isradjuningias, Jurnal: *Force Majeure dalam Hukum Kontrak Indonesin*, hlm 147



## **BAB TIGA**

### **PERLINDUNGAN CALON JEMAAH UMRAH**

#### **A. Bentuk-Bentuk Perlindungan Jemaah Umrah**

Melaksanakan ibadah Umrah merupakan dambaan setiap orang yang beragama Islam, umat Islam yang berada di seluruh dunia berbondong-bondong untuk pergi Umrah, termasuk umat muslim yang ada di Indonesia. Namun dikarenakan semakin banyaknya permintaan untuk keberangkatan Umrah,, sehingga mengakibatkan warga negara Indonesia harus menunggu sampai beberapa tahun. Bentuk-bentuk perlindungan yang harus diberikan oleh pihak penyelenggara perjalanan ibadah umrah mencakup semua aspek yang dibutuhkan oleh jemaah, yakni:

1. Bimbingan ibadah umrah, Bimbingan jemaah diberikan oleh pembimbing ibadah yang sudah berpengalaman, sebelum keberangkatan, dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi yang meliputi bimbingan manasik dan perjalanan ibadah umroh. Bimbingan yang dimaksud disini dapat dilakukan dalam beberapa kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktek yang dapat dilihat dalam buku paket atau buku pedoman materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.
2. Transportasi jemaah, pihak Travel wajib menyediakan sarana transportasi bagi jemaah yang aman, layak dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
3. Akomodasi dan Konsumsi, Akomodasi dan konsumsi wajib dilakukan oleh travel selama jemaah berada di arab saudi dan menempatkan jemaah pada hotel paling rendah bintang 3 (tiga). konsumsi selama di arab saudi harus memenuhi persyaratan standar higienitas dan kesehatan.
4. Kesehatan Jemaah, pihak travel wajib memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kesehatan bagi jemaah sebelum

- pemberangkatan . selama di Arab Saudi, travel juga wajib memastikan jemaah telah mendapatkan vaksinasi meningngitis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Perlindungan Jemaah, Meliputi asuransi jiwa, kesehatan dan asuransi dan menyediakan tenaga kese- hatan dalam hal jemaah berjumlah 90 (sempuluh) orang, travel wajib menyedi- akan 1 (satu) orang tenaga kesehatan.

Jemaah akan merasa bahwa dirinya akan terlindungi dari hal-hal yang tidak diinginkan, hal tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018. Namun dalam proses pelaksanaan Asuransi, masih ada Travel yang belum memakai Jasa Asuransi, yang seharusnya didapatkan oleh Jemaah.

Kendala yang dialami oleh pihak travel PPIU dalam perlindungan jemaah umrah yakni keterbatasan dana yang dimiliki, karena travel berlomba-lomba untuk mendapatkan banyak jemaah dengan harga murah, sehingga tidak ada alokasi dana untuk asuransi jemaah,dan tidak ada Itikad baik dari pihak travel untuk mengasuransikan jemaah umrah. Pengawasan berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, masih dirasakan belum memenuhi aspek perlindungan untuk jemaah. Tidak adanya pengawasan berkala terhadap travel penyelenggara ibadah umrah dan pengawasan dari pusat bersifat pasif, maksudnya pemerintah akan bertindak

ketika ada laporan dari Jemaah. Sehingga menyebabkan terjadinya kasus-kasus dari pihak travel PPIU yang merugikan jemaah ibadah Umrah.

Mulai menjamurnya travel umrah di Indonesia, maka pemerintah Indonesia yang merupakan negara hukum, membuat aturan untuk mengawasi dan menertibkan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah guna memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam Undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji serta perubahannya melalui Undang-undang No. 34 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah No 79 tahun 2012 tentang Usaha Perasuransian dan Peraturan Menteri Agama (PERMENAG) No 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah serta aturan-aturan lain semisal Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dapat memperkuat penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah tersebut.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 UUPK, perlindungan konsumen merupakan semua bentuk upaya yang memberikan jaminan adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum mewakili semua upaya untuk pem-berdayaan konsumen guna memperoleh atau menentukan pilihan atas barang dan/ atau jasa sesuai kebutuhannya, serta mencoba membela dan mempertahankan hak-haknya jika dirugikan oleh para pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen. Penerapan ketentuan tersebut antara lain dapat dilihat pada pengaturan tentang kepariwisataan yaitu Undang-undang No. 10 Tahun 2009, dalam Pasal 20 Huruf c menyampaikan bahwa setiap wisatawan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan keamanan.

Meskipun pemerintah telah mengeluarkan peraturan untuk mengatur sistem penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, ternyata masih banyak travel berizin yang melakukan wanprestasi terhadap Jemaah. Sering terdengar berita baik di media massa maupun media sosial travel yang tidak memenuhi kewajiban terhadap jemaah seperti pembatalan atau penundaan keberangkatan tanpa alasan yang jelas,

## **B. Kebijakan Biro Jasa Perjalanan Umrah Dalam Melindungi Jemaah**

Biro perjalanan umrah adalah suatu layanan penyedia yang memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia perjalan ibadah umrah. Banyaknya travel yang melaksanakan pemberangkatan umrah, membuat jemaah harus lebih selektif untuk memilih biro perjalanan umrah. Oleh karena itu, perusahaan bersaing secara ketat untuk mendapatkan kepercayaan serta loyalitas jemaah. Pada tahun 2020 loyalitas dan tanggung jawab biro perjalanan umrah diuji karena pada tahun tersebut seluruh dunia dilanda Pandemi Covid-19 yang membuat hampir semua aktifitas dibatasi, sehingga dampak dari pembatasan tersebut dirasakan oleh seluruh biro perjalanan umrah karena dampak dari pembatasan mengakibatkan gagal memberangkatkan jemaah umrah ke Arab Saudi, salah satu dari banyak nya biro perjalanan umrah yang terkena dampaknya adalah biro perjalanan umrah PT Belangi Wisata Islami.<sup>44</sup>

- 1) PT Belangi Wisata Islami merupakan salah satu dari beberapa biro perjalan perjalanan umrah yang sudah mendapatkan izin dari Kementerian Agama. Kantor pusat dari PT Belangi Wisata Islami beralamat JL. Syekh Muda Waly NO. 24 Gampong Kampung Baru Kota Banda Aceh, travel ini sudah mendapatkan nama besar di Aceh ribuan jemaah sudah mereka berangkatkan dengan penuh tanggung jawab dan rata-rata jemaah yang berangkat dengan travel ini merasa sangat puas karna pelayanan yang diberikan sangat maksimal hal ini dikarenakan travel PT Belangi Wisata Islami sudah sangat berpengalaman dalam biro perjalanan umrah khususnya. Tahun 2020 ini, bahwa seluruh dunia sedang mengalami musibah non alam yaitu pandemi virus Corona atau Covid-19. Pandemi ini secara tidak

---

<sup>44</sup> Hasil Wawancara dengan Arif, Maneger PT Belangi Wisata Islami, Jumat 18 November 2022

langsung berdampak terhadap semua sektor kehidupan termasuk perjalanan ibadah umrah, dalam hal ini pemerintah Arab Saudi melarang sementara ibadah umrah untuk mencegah penyebaran virus corona, larangan tersebut berlaku untuk warga asli maupun pendatang. Secara tidak langsung pandemi ini mengakibatkan penundaan keberangkatan bagi para jemaah umrah biro jasa yang sudah di jadwalkan pada tahun 2020 ini, lalu bagaimana negara dan hukum dan para pelaku bisnis pariwisata dalam menyikapi pandemi ini, seperti yang di lakukan oleh PT Belangi Wisata Islami terhadap para konsumennya. Peristiwa yang dihadapi oleh PT Belangi Wisata Islami sangat tidak terduga oleh pihak travel dan jemaah umrah, dari hasil wawancara dengan bapak Arif sebagai Maneger travel cabang Banda Aceh mengatakan bahwa rencana keberangkatan sudah terjadwalkan para jemaah sudah mendapatkan fasilitas yang diinginkan seperti koper dan alat-alat perlengkapan lainnya dan hampir seratus persen jemaah sudah melunasi uang keberangkatannya, tetapi rencana keberangkatan tersebut dibatalkan dan uang jemaah yang terendap di rekening PT Belangi Wisata Islami mencapai empat ratus juta dan sebagian dari uang tersebut sudah dipakai untuk pembelian Tiket, Visa, Penginapan, Asuransi, Konsumsi dan Akomodasi lainnya. Setelah penulis melakukan wawancara dengan penanggung jawab PT ketika dilakukan konfirmasi mengenai bagaimana tan Belangi Wisata Islami ggapan terhadap Undang-Undang di atas, ia mengatakan bahwa akan melakukan penjadwalan ulang setelah ada penjadwalan ulang kepada jemaah yang gagal berangkat di tahun ini setelah pandemi Covid-19 selesai. PT Belangi Wisata Islami dalam hal ini melakukan pendekatan terhadap konsumen, dikarenakan adanya peraturan Pembatasan Social Berskala Besar (PSBB) PT Belangi Wisata Islami berinisiatif untuk mengurangi angka penyebaran

Covid-19 untuk memberikan informasi terhadap para konsumen menggunakan media Whatsup (WA Group) terkait keluhan-keluhan dari konsumen. Setelah dilakukan wawancara dengan beberapa konsumen para konsumen merasa kecewa dan ada beberapa jemaah yang merasa sangat keberatan atas pembatalan tersebut, karna mereka berpikir bahwa pihak travel berkeinginan untuk menipu mereka dan membuat alasan pandemi, tetapi hal ini tidak berlangsung lama pihak PT Belangi Wisata Islami memberikan penjelasan tentang apa yang terjadi sebelumnya dan para calon jemaah mengerti apa yang sedang terjadi sekarang. Bentuk dari pertanggung jawaban pihak PT Belangi adalah dengan menawarkan pengembalian uang atau dengan menitipkan uang kepada pihak PT Belangi Wisata Islami, dan pada bulan Agustus 2022 pihak travel berhasil memberangkatkan jemaah umrah yang batal berangkat tahun 2020 dengan jumlah dana talangan dari pihak PT Belangi Wisata Islami sejumlah empat ratus juta, karena uang yang dari pihak jemaah umrah sudah habis untuk operasional kantor dan gaji karyawan, uang talangan ini didapatkan dari pimpinan yang bernama Riki Alfandani beliau salah satu pemegang saham di Lion Air uang talangan tersebut seratus persen dari kantong pribadinya, dari pihak travel tidak mendapatkan sedikitpun keuntungannya karena memang ini adalah bentuk pertanggung jawaban dari PT Belangi Wisata Islami dan bentuk pertanggung jawaban dari pihak travel adalah dengan memfasilitasi jemaah umrah sesuai dengan perjanjian awal seperti walaupun uang dari keberangkatan tersebut dari talangan pimpinan.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Hasil Wawancara dengan Arif, Maneger PT Belangi Wisata Islami, Jumat 18 November 2022

- 2) Katana Tour dan Travel kota Banda Aceh adalah sebuah travel atau biro perjalanan untuk umrah. Direktur utama Katana Tour dan Travel adalah bapak H. Ahmad Ikbar Fuadi, beliau merupakan salah satu dari dua pendiri dan pemilik perusahaan travel tersebut, travel merupakan travel yang terkenal, dari hasil wawancara langsung dengan bapak Ahmad Ikbar Fuadi beliau mengatakan bahwa dampak akibat pandemi sangat dirasakan karna keberangkatan jemaah umrah pada travel katana yang akan memberangkatn jemaah umrah pada hari yang sama dengan penutupan kedatangan jemaah unrah oleh pemerintah Saudi Arabia, segala komponen untuk jemaah umrah sudah seratus persen dipersiapkan oleh pihak travel seperti tiket, visa, akomodasi, konsumsi, hotel. Seluuhrh komponen kerugian yang dialami oleh pihak travel ditanggung oleh travel tidak membebani kepada jemaah, travel memberikan dua opsi kepada jemaah yang gagal berangkat ini opsi yang pertama adalah, menjadwalkan ulang keberangkatan pada saat pandemi ini berakhir dan opsi yang kedua adalah mengembalikan uang jemaah bagi yang memintandi kembalikan tetapi memberik waktu kepada travel untuk mengembalikan uang tersebut. Jumlah jemaah yang gagal berangkat pada saat itu berjumlah 45 orang jemaah, setiap keluhan dan pertanyaan oleh jemaah kepada pihak travel tetap diterima walaupun operasional kantor tutup. Setelah pandemi berakhir awal pertengahan 2022 pihak travel sudah bisa memberangkat jemaah umrah yang gagal pada saat pandemi dengan mengbebaskan selisih harga keberangkatn jemaah pada sebelum pandemi dengan sekarang ini dengan menambah dua juta rupiah, kebijakan yang diambil oleh travel katana ini bisa dikatakan sangat berpihak kepada jemaah umrah dan travel katana bertanggung jawab penuh kepada jemaahnya.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Hasil Wawancara dengan Ahmad Ikbar Fuadi, Direktur Utama Katana Tour and Travel, Rabu, 7 Desember 2022

- 3) PT. Abusiraj Semesta Qurani, travel ini merupakan dari sekian banyak travel yang memiliki izin Kemenag untuk memberangkatkan umrah, travel ini dipimpin oleh Tgk H. M. Khusaini Amri, S, Pi atau akrab di sapa Abu siraj. Dari hasil wawancara dengan staf abusiraj sella dan farah mereka mengatakan bahwa Travel Abusiraj juga terkena dampak akibat covid 19 sebanyak 150 jemaah, kebijakan yang diambil oleh travel abusiraj yaitu dengan menjadwalkan ulang keberangkatan jemaah setelah pandemi mereda dan apabila jemaah ada yang meminta dikembalikan uang maka pihak travel juga akan mengembalikan dengan syarat tidak dikembalikan sepenuhnya karna pihak maskapai sebagian tidak dikembalikan uang dan yang umrah plus tiket dari maskapai tidak dikembalikan sepenuhnya maka atas pertimbangan lain ada uang jemaah sudah dipakai untuk pengurusan akomodasi seperti biaya penginapan, konsumsi dan perlengkapan jemaah seperti koper maka atas pertimbangan itu pihak travel tidak mengembalikan sepenuhnya uang jemaah umrah, pada saat pandemi banyak pertanyaan dari jemaah mengenai keberangkatan pihak travel tetap mendampingi dan mendengar berbagai keluhan jemaah karna dalam hal ini juga merupakan suatu tanggung jawab travel kepada jemaah. Dan pada saat ini travel abusiraj sudah memberangkatkan jemaah yang tertunda pada saat pandemi, seluruh kerugian yang dialami oleh travel abusiraj tidak dibebankan kepada jemaah dan memberikan tanggung jawab penuh kepada jemaah umrah.<sup>47</sup>
- 4) PT Tabarak Tour dan Travel, Travel ini beralamat kantor di Jambotape Kec. Kuta alam travel yang dipimpin oleh Tgk. Muhammad ikhsan, Lc. Dari hasil wawancara dengan Tgk. Muhammad ikhsan beliau mengatakan bahwa Pada saat pandemi travel ini juga terkena dampak

---

<sup>47</sup> Hasil Wawancara dengan Sella dan Farah, Staf PT Abusiraj Semesta Qurani, Senin 30 Januari 2023

yang serius dari hadirnya pandemi, sebanyak 20 jemaah yang tidak bisa berangkat pada saat itu, pihak tabarak memberikan opsi keberangkatan kepada jemaah pada saat pandemi berakhir dan apabila jemaah yang meminta dikembalikan uangnya maka pihak travel akan memotong sebagian uang tersebut karena sudah dipakai pengurusan tiket pesawat, penginapan dan visa, dan seluruh kerugian yang dialami oleh pihak travel tidak dibebankan kepada jemaah, respon jemaah kepada pihak travel juga sangat bagus dan sebaliknya juga karena pada saat pandemi pihak travel tetap membuka kantornya walaupun tidak ada pemasukan, dengan dibuka kantor maka setiap informasi dan pertanyaan bisa langsung di komunikasikan.<sup>48</sup>

- 5) PT Lintas Asia Dzahab, travel yang memiliki Izin dari Kemenag untuk memberangkatkan umrah ini juga terkena dampak dari pandemi, sebanyak 120 jemaah dari travel ini yang terkena dampak, respon dari jemaah beragam tapi kebanyakan dari mereka paham dengan situasi yang sedang terjadi saat itu, pihak travel memberikan keleluasaan bagi jemaah untuk meminta travel mengembalikan uang yang telah disetor, pihak travel sangat merekomendasikan hal tersebut tetapi sebagian besar jemaah tidak meminta hal tersebut hanya satu dua orang saja yang meminta uang dikembalikan, dan yang meminta dikembalikan uang pihak travel tetap memberikan tetapi dengan potongan karena sebagian uang telah dipakai untuk pengurusan visa, tiket, konsumsi dan penginapa. Pihak travel juga memberikan opsi kepada jemaah untuk penjadwalan ulang keberangkatan pada saat pandemi berakhir, dan mulai bulan februari 2022 hingga saat ini seluruh tanggung jawab

---

<sup>48</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Ikhsan, Direktur Utama PT Tabarak, Sabtu 10 Desember 2022

pihak travel sudah terpenuhi dengan baik karna sudah memberangkatkan seluruh jemaah secara bertahap.<sup>49</sup>

- 6) PT Iskandaria Tour and Travel travel ini juga memberikan opsi kepada jemaah umrah nya opsi yang pertama uang akan dikembalikan sepenuh nya apabila semua perlengkapan yang sudah disediakan oleh pihak travel juga dikembalikan dan apabila tidak dikembalikan maka uang tersebut akan dipotong sesuai harga dari barang tersebut dan opsi yang kedua adalah penjadwalan ulang keberangkatan pada saat pandemi berakhir, pada saat pandemi melanda dan aktivitas keberangkatan umrah dilarang pihak travel tetap membuka kantor untuk menerima keluhan dan pertanyaan dari jemaah dan tujuannya juga untuk memberikan rasa kepercayaan untuk jemaah. Pada awal tahun 2022 pihak travel sudah memberangkatkan jemaah dengan bertahap sesuai janji dari opsi yang kedua pada saat pandemi melanda dan travel iskandaria sudah memberikan tanggung jawab penuh kepada jemaah.<sup>50</sup>
- 7) PT Mafaza Tour dan Travel, travel yang beralamat di gampong jeulingke dan dipimpin oleh Tgk Mahfud Ahmad Makam ini juga terdampak pandemi sebanyak 75 jemaah terkena dampak tersebut, pihak travel memberikan opsi kepada jemaah dengan penjadwalan ulang setelah pandemi berakhir dan pihak jemaah pada saat itu merespon dengan sangat baik karna mereka paham dengan situasi pandemi dan juga jemaah memberikan kepercayaan penuh kepada travel mafaza untuk keberangkatan setelah pandemi, pihak travel tidak menerima protes dari atau jemaah meminta dikembalikan uangnya akan tetapi pihak travel mengembalikan uang apabila jemaah

---

<sup>49</sup> Hasil Wawancara dengan Maisura Anelina, Staf PT Lintas Asia Dzahab, Kamis 8 Desember 2022

<sup>50</sup> Hasil Wawancara dengan Ratna, Manajer PT Iskandaria, Kamis 8 Desember 2022

tersebut meninggal dunia, dan pada awal 2022 pihak mafaza sudah memberangkatkan jemaah yang tertunda pada saat pandemi dengan beberapa tahap, travel mafaza sudah bertanggung jawab sepuh kepada jemaah umrah dengan menaati janji pada saat pandemi.<sup>51</sup>

- 8) PT Eltayba Medina Fauzana merupakan travel yang beralat kantor pusat Jakarta Selatan dan cabang di Banda Aceh beralamat di Gampong Bajoh Lung Bata, travel ini juga terdampak pandemi sebanyak 120 jemaah dari travel eltayba gagal berangkat pada saat itu, respon jemaah kepada travel beragam akan tetapi kebanyakan dari mereka mengerti dengan keadaan, pada saat itu travel memberika dua opsi bentuk tanggung jawabnya kepada jemaah opsi yang pertama adalah dikembalikan uang jemaah sepuhnya tanpa ada pemontongan walaupun pihak sudah memakai uang tersebut untuk administrasi akan tetapi direktur travel eltayba memberikan pengembalian sepuhnya dan menggung segala kerugian nya, hal ini berbera dengan semua travel di Aceh karena kebanyakan travel memotong uang jemaah dengan alasan administrasi pengurusan tike, konsumsi dan penginapan. Opsi yang kedua adalah menjadwalkan ulang keberangkatan setelah pandemi berakhir. Sebanyak lima belas calon jemaah meminta opsi yang pertama yakni uang dikembalikan dengan alasan tertentu dan sisanya mengambil opsi yang kedua yakni menjadwalkan ulang. Pada awal 2022 pihak travel sudah memberangkatkan jemaah dengan beberapa dan travel eltayba sudah memenuhi seluruh tanggung jawabnya.<sup>52</sup>

Dari hasil penelitian penulis bisa disimpulkan bahwa dari delapan

---

<sup>51</sup> Hasil wawancara dengan mahfud, Direktur Utama PT Mafaza, Rabu 7 Desember 2022

<sup>52</sup> Hasil Wawancara dengan Cut Suhaimi Kasari, Maneger PT Eltayba Medina Fauzana, 19 Desember 2022

Travel yang telah penulis lakukan wawancara ada dua travel yang sangat baik dan memenuhi standar kewajiban pemulihan hak hak konsumen yang pertama adalah PT Abusiraj Semesta Qurani, travel telah bertanggungjawab dengan sangat baik, faktor yang pertama alasan penulis menilai bahwa travel dengan sangat baik dikarenakan travel ini memberikan hak penuh kepada Jemaah walaupun dalam pengembalian uang ada sedikit pemotongan dengan alasan administrasi, faktor yang kedua adalah mereka mampu melakukan tanggungjawab nya dengan baik walaupun jumlah Jemaah yang pada saat itu gagal berangkat berjumlah 150 jemaah dan pada saat itu kantor abusiraj tetap dibuka untuk memberikan atau mendengar keluhan atau pertanyaan dari Jemaah umrah dan travel juga memberangkatkan Jemaah yang tidak meminta pengembalian uang secara bertahap daan sampai saat ini hanya beberapa Jemaah lagi yang belum berangkat. Travel yang kedua yang menurut penulis sangat baik dalam melaksanakan tanggung jawabnya adalah PT Eltayba Medina Fauzana travel sangat baik dalam memberikan pelayanannya terbukti bahwa mereka memberikan pengembalian uang kepada Jemaah yang meminta tidak melakukan pemotongan sedikitpun walaupun uang tersebut sudah dipakai untuk mengurus administrasi dan pihak travel ini juga mampu memberangkatkan Jemaah gagal berangkat dengan bertahap sesuai dengan perjanjian diawal.

### **C. Pelindungan Hukum Untuk Calon Jemaah Umrah**

Dalam beberapa kebijakan yang dilakukan oleh travel kepada Jemaah umrah bisa disimpulkan bahwa perlindungan hukum nya diantaranya:

1. Jemaah yang telah melunasi uang keberangkatan maka pihak travel akan mengembalikan uang tersebut sebesar 95 persen dari, alasan pemotongan tersebut dilakukan karna pertimbangan uang yang telah digunakan untuk tiket pesawat tidak bisa dikembalikan dan uang untuk penyewaan hotel, visa, konsumsi, transportasi selama di Saudi dan asuransi tidak bisa dikembalikan.

2. Kebijakan yang kedua adalah pihak travel akan memberangkatkan Kembali Jemaah umrah dengan melakukan penjadwalan setelah covid 19 berakhir, perlindungan ini banyak diminati oleh calon Jemaah umrah dikarenakan Jemaah umrah mengerti dengan keadaan.

#### **D. Pandemi Covid 19 Menjadi Dasar Pemutusan Kontrak**

Covid-19 ini mengganggu berbagai sektor, terutama perjanjian atau kontrak. Dengan adanya Covid-19, debitor berdalih terjadinya wanprestasi dikarenakan adanya Covid-19 sehingga Covid-19 dijadikan sebagai alasan *force majeure* (keadaan kahar). Hal ini dalam kehidupan masyarakat menimbulkan berbagai persoalan. *Force majeure* telah diatur oleh Pasal 1244 *Burgerlijk Wetboek* (BW) dan Pasal 1245 BW. Meskipun, *force majeure* telah diatur dalam BW, namun BW tidak memberikan pengertian *force majeure* itu sendiri. Pasal 1244 BW mengatur bahwa jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi, dan bunga jika ia tidak dapat membuktikan bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan karena suatu hal yang tidak terduga pun tidak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika iktikad buruk tidak ada pada pihaknya. Kemudian, Pasal 1245 BW mengatur bahwa tidaklah biaya rugi dan bunga harus digantinya, jika lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tidak sengaja si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang. Meskipun BW tidak memberikan pengertian *force majeure*, penulis mengartikan *force majeure* adalah suatu keadaan yang membuat debitor tidak dapat melaksanakan prestasinya atau kewajibannya kepada kreditor, yang dikarenakan terjadinya peristiwa yang berada di luar kehendaknya. Contoh: Covid-19, gempa bumi, kebakaran, banjir, dan lain-lain.

Berdasarkan sifatnya, *force majeure* memiliki 2 macam, yakni *force majeure* absolut dan *force majeure* relatif. *Force majeure* absolut adalah suatu

keadaan debitor sama sekali tidak dapat melaksanakan prestasinya kepada kreditor, yang dikarenakan gempa bumi, banjir, dan adanya lahar. Contoh: Cristiano Ronaldo membeli mobil Honda Civic Turbo di salah satu showroom Honda yang ada di Jakarta. Dalam proses pengiriman, kapal yang mengangkut mobil Honda Civic Turbo tersebut mengalami kebakaran, sehingga mobil Honda Civic Turbo tersebut ikut terbakar juga, *Force majeure* relatif adalah suatu keadaan yang menyebabkan debitor masih mungkin untuk memenuhi prestasinya. Namun, pemenuhan prestasi tersebut harus dilakukan dengan memberikan korban yang besar yang tidak seimbang atau menggunakan kekuatan jiwa yang di luar kemampuan manusia atau kemungkinan tertimpa bahaya kerugian yang begitu besar.. Jika Covid-19 ini berakhir, pihak kreditor dapat menuntut kembali pemenuhan prestasi debitor, meminta ganti rugi, meminta pelaksanaan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi, pembatalan perjanjian, atau dalam perjanjian timbal balik, dapat diminta pembatalan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi.

Dalam menanggapi Covid-19, Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, telah membuat dan mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 Covid-19 Sebagai Bencana Nasional sebagai dasar hukum *force majeure*. Hal ini dapat kita perhatikan poin Kesatu Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional. Di mana, poin Kesatu Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional mengatur bahwa menyatakan bencana non-alam yang diakibatkan oleh penyebaran Covid-19 sebagai bencana nasional.

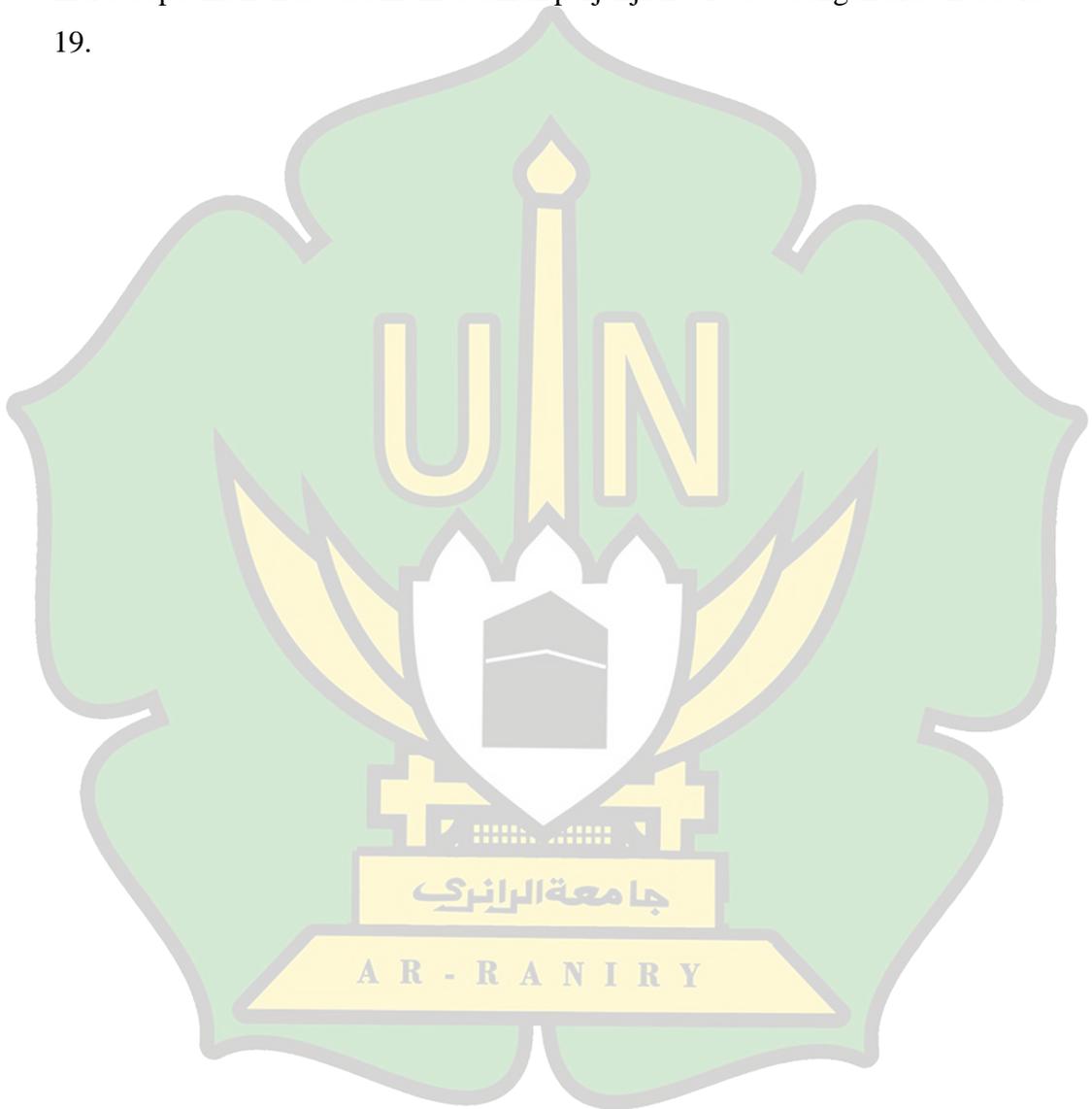
Dari Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional di atas, Covid-19 dapat dinyatakan sebagai *force majeure*. Namun, dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang

Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional, tidak serta debitor dapat menunda atau membatalkan perjanjian. Dalam disiplin hukum perjanjian, dikenal salah satu asas yang begitu penting. Adapun asas yang dimaksud adalah asas kekuatan mengikatnya perjanjian (*Pacta Sunt Servanda*). Asas ini bermakna bahwa para pihak yang membuat perjanjian harus melaksanakan perjanjian tersebut. Dalam asas ini, kesepakatan para pihak mengikat sebagaimana layaknya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Asas *Pacta Sunt Servanda* dapat kita temui dalam Pasal 1338 BW. Di mana, Pasal 1338 BW mengatur bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya berarti bahwa undang-undang mengakui dan memposisikan kedua belah pihak sejajar dengan legislator. Meskipun posisi para pihak sejajar dengan legislator, namun di antara mereka terdapat perbedaan. Perbedaan tersebut terletak pada daya berlakunya produk yang diciptakan. Produk yang diciptakan legislator berupa undang-undang, dengan seluruh proses dan prosedurnya berlaku dan mengikat secara universal dan bersifat abstrak. Sedangkan, perjanjian yang merupakan produk dari para pihak memiliki daya berlaku terbatas pada para pihak saja dan dengan dibuatnya perjanjian tersebut, para pihak bermaksud untuk melakukan perbuatan konkret. Dari penjelasan asas *Pacta Sunt Servanda* di atas, kedua belah pihak hanya melaksanakan perjanjian sesuai klausul perjanjian. Para pihak tidak boleh melaksanakan perjanjian di luar klausul perjanjian.

Pada umumnya, ketentuan *force majeure* dituangkan dalam klausul perjanjian dengan menguraikan peristiwa apa saja yang termasuk *force majeure*. Dengan diuraikannya peristiwa apa saja yang termasuk *force majeure* dalam klausul perjanjian, para pihak dapat menunda atau membatalkan perjanjian. Dengan demikian, jika para pihak mengkategorikan Covid-19 sebagai *force majeure* dalam klausul perjanjian, maka salah satu pihak dapat menunda atau

membatalkan perjanjian. Lain halnya, meskipun para pihak menuangkan ketentuan *force majeure* dalam klausul perjanjian, namun jika Covid-19 tidak dikategorikan sebagai *force majeure*, maka debitor yang wanprestasi tidak serta merta dapat menunda atau membatalkan perjanjian tersebut dengan alasan Covid-19.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

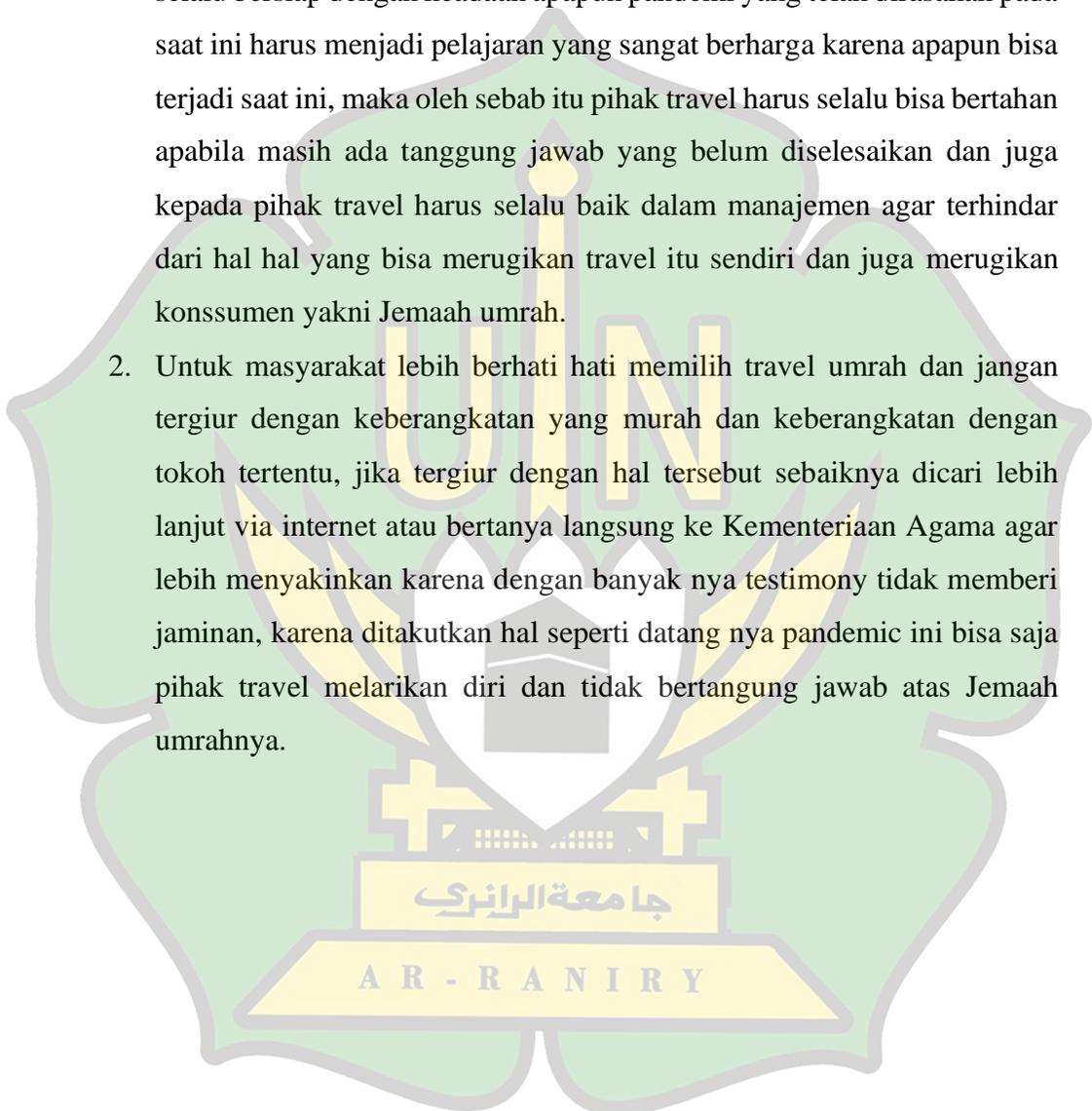
Bab ini merupakan kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan, mengenai Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Calon Jemaah Umrah yang disebabkan Covid-19, dari hasil penelitian tersebut penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari 8 Travel yang penulis melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari travel tersebut sudah bisa dikatakan memenuhi unsur tanggung jawab sesuai amanah Undang-Undang, bentuk tanggung jawab travel diantaranya dengan mengembalikan uang keberangkatan dengan beberapa syarat dan setia travel itu berbeda mekanismenya dan tanggungjawab yang kedua adalah dengan menjadwalkan ulang keberangkatan umrah. Dan untuk perjanjian awal sebelum pembatalan umrah seperti hotel, konsumsi, transportasi, juga pada saat keberangkatan setelah covid sesuai dengan tanggungjawab travel mengacu kepada perjanjian awal.
2. Penulis menyimpulkan dari ketentuan pasal yang ada bahwa yang menjadi syarat keadaan memaksa (*force majeure*) adalah peristiwa yang terjadi haruslah tidak terduga sebelumnya, peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggung jawabkan oleh penyedia, terjadi diluar kesalahan para pihak, pihak-pihak tidak dalam iktikat buruk, peristiwa yang terjadi merupakan keadaan yang diterangkan didalam pasal yang mengaturnya dan apabila terjadi keadaan memaksa maka tidak dapat menuntut ganti kerugian sesuai pasal yang mengatur mengenai hal ini diamanahkan oleh konsumen. Maka dalam hal ini yang terjadi adalah murni *Force Majeure*.

## B. Saran

Dalam pembahasan di atas peneliti memiliki saran sebagai berikut:

1. Untuk penyelenggara Perjalanan Umrah yaitu travel dalam hal ini harus selalu bersiap dengan keadaan apapun pandemi yang telah dirasakan pada saat ini harus menjadi pelajaran yang sangat berharga karena apapun bisa terjadi saat ini, maka oleh sebab itu pihak travel harus selalu bisa bertahan apabila masih ada tanggung jawab yang belum diselesaikan dan juga kepada pihak travel harus selalu baik dalam manajemen agar terhindar dari hal hal yang bisa merugikan travel itu sendiri dan juga merugikan konsumen yakni Jemaah umrah.
2. Untuk masyarakat lebih berhati hati memilih travel umrah dan jangan tergiur dengan keberangkatan yang murah dan keberangkatan dengan tokoh tertentu, jika tergiur dengan hal tersebut sebaiknya dicari lebih lanjut via internet atau bertanya langsung ke Kementerian Agama agar lebih menyakinkan karena dengan banyaknya testimony tidak memberi jaminan, karena ditakutkan hal seperti datang nya pandemic ini bisa saja pihak travel melarikan diri dan tidak bertanggung jawab atas Jemaah umrahnya.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Almasdi Syahza, *Metodologi Penelitian* Pekanbaru: UR Press, 2015
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Sugiono, *Metode penelitian pendekatan kuantitatif dan kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sutrisno Hadi, *Metodelogi Reseach II*, Yogyakarta: Andi Offset, 1990.
- Koenjidingrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1976.
- Asrori, Achmad, *Manusia dan Agama: Riayah: jurnal social dan keagamaan*, Vol. 5, No 2, Desember 2020.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010
- Endang Wahyuni, *Aspek Sertifikasi dan keterkaitannya dengan perlindungan konsumen*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003
- Wijayanto, *Praktek Pemutusa Hubungan kerja berdasarkan undang-undang Ketenagakerjaan*, Jakarta: Grafitika, 2014
- Eddy Rinaldy, *Perdagangan Internasional*, Jakarta: Bumi Aksara 2018
- Andi Sri, Nurdiyana Tajuddi, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana 2014.
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 2015.
- Suyadi, *Dasar- Dasat Hukum Konsumen*, Purwokerto: UNSOED 2007.
- Agus suwandono, *Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen.*: Graha Ilmu, Jakarta, 2015.
- Ahmadi Miru dan Sutarman, 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo, 2015
- Abdul Halim, *Sistem Perlindungan Hukum Bagu Konsumen di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2016
- Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Penemuan Kaidah*

*Hukum*, Jakarta: Panamedia Group, 2018

P.N. H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017

Agri Chairunisa Isradjuningtias, *Jurnal: Force Majeure dalam Hukum Kontrak Indonesia*,

## **B. Undang-Undang**

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.

Undang-Undang No. 8 tahun 2018 Tentang penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah.

## **C. Jurnal**

Asrori, Achmad, *Manusia dan Agama: Riayah: jurnal social dan keagamaan*, Vol. 5, No 2, Desember 2020.

Nathsya Victoria Ruswandana, Bambang Eko Turisno, Suharto, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pembatalan Keberangkatan Ibadah Haji Khusus Oleh Biro Penyelenggara Ibadah Haji Khusus: Jurnal Hukum*, Vol 5, No 3, Oktober 2016.

## **D. Skripsi**

Faizatun Nadhirah, *Tinjauan Islam Terhadap Pembiayaan Haji dan Umrah pada PT. aminerta Perdana*. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2018.

Muhlasin, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sanksi Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang Tidak di Berangkatkan Jemaah Haji di Indonesia*, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Fatah, 2016

Muhammad Faiz Kamal Rozaq, " *Perlindungan Konsumen Biro Jasa Umrah Terdampak Covid-19 Perspektif UU No.8 Tahun 1999 dan Maqasid al-syariah*. Skripsi Fakultas Syariah IAIN Purwokerto, 2021

## **E. Sumber Lainnya**

<https://www.kemenkopmk.go.id/sites/default/files/artikel/2020->

[Pemerintah20SiapkanLangkahAntisipasiDampakPenghentianSementara20Umrah20Akibat.tanggal22,Desember2021](#)

[CNN-indonesia.com/internasional/20200305161102-120-480835/arab-saudi-](https://www.cnn-indonesia.com/internasional/20200305161102-120-480835/arab-saudi-)

[hentikan-umrah-sepanjang-2020,-karena-corona,tanggal,22,Desember,2021](#)

[bpkn.go.id,di,akses,pada,hari,jumat,24,desember,2021,pukul,08:00,tanggal,24,Desember,2021](#)

<https://www.alodokter.com/virus-corona>,tanggal,24,Desember,2021,

## **F. Hasil Wawancara**

Hasil Wawancara dengan *Maneger PT Belangi Wisata Islami* Jumat 18 November 2022

Hasil Wawancara dengan *Direktur Utama Katana Tour and Travel* Rabu, 7 Desember 2022

Hasil Wawancara dengan Sella dan Farah *Staf PT Abusiraj Semesta Qurani*, Senin 30 Januari 2023

Hasil Wawancara dengan Muhammad Ikhsan *Direktur Utama PT Tabarak*, Sabtu 10 Desember 2022

Hasil Wawancara dengan Maisura Andelina *Staf PT Lintas Asia Dzahab* Kamis 8 Desember 2022

Hasil Wawancara dengan *Maneger PT Eltayba Medina Fauzana* 19 Desember 2022

Hasil wawancara dengan *Direktur Utama PT Mafaza*, Rabu 7 Desember 2022



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

|                      |   |
|----------------------|---|
| Nama                 | : Fajar Sidiqi  |
| Tempat/Tanggal Lahir | : Meunuang Tanjong  |
| Pekerjaan/NIM        | : Mahasiswa/180106027   |
| Status               | : Belum Menikah   |
| Kebangsaan/Suku      | : Indonesia/Aceh  |
| Alamat               | : Jln. Meulaboh-Tutut KM 21 Desa. Meunuang Tanjong Kecamatan. Kaway XVI Kabupaten. Aceh Barat |
| Orang Tua            |   |
| Nama Ayah            | : Ramli   |
| Pekerjaan            | : Pedagang  |
| Nama Ibu             | : Aisyah  |
| Pekerjaan            | : -   |
| Alamat               | : Jln. Meulaboh-Tutut KM 21 Desa. Meunuang Tanjong Kecamatan. Kaway XVI Kabupaten. Aceh Barat |
| Pendidikan           |   |
| SD                   | : SDN Tanjong Meulaboh 2012   |
| MTsN                 | : SMP 2 Kaway XVI 2015  |
| MAN                  | : SMA 1 Kaway XVI Tamatan 2018  |
| Perguruan Tinggi     | : Fakultas Syari'ah dan Huku, Prodi Ilmu Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.                      |

Banda Aceh, 18 April 2023

Fajar Sidiqi

## LAMPIRAN



Gambar 1, Wawancara dengan Ibu Sella Staf Abu Siraj



Gambar 2, Wawancara dengan Ibu Suhaimi Kasari Manager El Tayba



Gambar 3, Wawancara dengan Direktur Tabarak

جامعة الرانيري

AR - RANIRY



Gambar 4, Wawancara staf Dzahab kak Maisura Andelina

AR - RANIRY



Gambar 5, Wawancara dengan Ibu Ratta staf Iskandaria



Gambar 6, Wawancara dengan Bapak Mahfud



Gambar 7, Wawancara dengan Bapak Arif Manager PT Belangi





Gambar 8, Wawancara dengan bapak Ahmad Ikbar Fuadi

A R - R A N I R Y