

Analisis Dan Tanggung Jawab Biro Travel Umrah atas Kegagalan Pemberangkatan Jemaah Umrah Kota Makassar (Studi Kasus Travel PT. Global Tours) .

Sitti Ainun Jariyah Amha¹, Hj. Nurjaya², Aan Azwari³

¹Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

²Mahasiswa Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Muslim Indonesia

³Surel Koresponden: Ainun_jariyahamha@yahoo.co.id

Abstract:

The research entitled "Responsibility of the Umrah Travel Bureau for the Failure of the Departure of Umrah Congregants (Global Tour Case Study)" raises two problem formulations, namely How is Legal Protection for Consumers of Umrah Congregations Who Have Failed Umrah Departures in the Global Tours case and How is the Responsibility of Service Businesses? Umrah for Problems That Harm Consumers in the Implementation of the Umrah Worship. The research data was collected by means of document studies, literature and interviews with representatives of PT. Global Tours as business actors and Umrah Congregations as consumers and the institutions concerned. The data obtained were then analyzed qualitatively and presented descriptively in accordance with the provisions of the Consumer Protection Law combined with a direct approach to the parties concerned. The results of this study indicate that the legal protection of consumers of Umrah services is adequate with the establishment of regulations that can protect Umrah pilgrims as consumers, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 13 of 2008 concerning the Implementation of Hajj, Ministerial Regulation Number 8 of 2018 concerning the Organization of Umrah Worship Trips, and Law Number 10 of 2009 concerning Tourism, only that the legal protection for Umrah pilgrims as consumers has not been fulfilled optimally in its implementation. The responsibility of business actors is charged with criminal responsibility in Article 372 of the Criminal Code regarding embezzlement, Article 378 of the Criminal Code on fraud, and Article 2 paragraph (1) of Law Number 8 of 2010 concerning the Prevention and Eradication of the Crime of Money Laundering, and administrative liability by revoking the company's license. PT. Global Tours. Based on the results of this study, the authors suggest that Umrah pilgrims must be careful in choosing a Travel Bureau and pilgrims should find out the legality of the selected Umrah Travel Bureau, to avoid losses for Umrah pilgrims as consumers.

Keywords: Tanggung Jawab Travel Umrah

Abstrak:

Penelitian yang berjudul "Tanggung Jawab Biro Travel Umrah Atas Kegagalan Pemberangkatan Jemaah Umrah (Studi Kasus Global Tour)" ini mengangkat dua rumusan masalah, yakni Bagaimana Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jemaah Umrah yang Mengalami Kegagalan Keberangkatan Umroh kasus Global Tours serta Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Umroh atas Permasalahan yang Merugikan Konsumen dalam Pelaksanaan Ibadah Umrah. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara studi dokumen, pustaka dan wawancara kepada perwakilan PT. Global Tours selaku pelaku usaha serta Jemaah Umrah selaku konsumen dan Lembaga yang bersangkutan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan dipaparkan secara

deskriptif sesuai dengan ketentuan-ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen dipadukan pendekatan secara langsung kepada para pihak yang bersangkutan. Hasil studi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen jasa umroh sudah memadai dengan dibentuknya peraturan yang dapat melindungi para jemaah umrah selaku konsumen yakni Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Peraturan Menteri Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, dan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, hanya saja dalam perlindungan hukum bagi para jemaah umrah selaku konsumen belum terpenuhi secara maksimal dalam pelaksanaannya. Pertanggungjawaban pelaku usaha dibebankan pada pertanggungjawaban pidana Pasal 372 KUHP tentang penggelapan, Pasal 378 KUHP tentang penipuan, dan Pasal 2 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang, dan pertanggungjawaban administratif yakni dengan mencabut izin perusahaan PT. Global Tours. Berdasarkan hasil penelitian ini penulis menyarankan bahwa para jemaah umrah harus berhati-hati dalam memilih Biro Travel dan hendaknya para jemaah mencari tau legalitas dari Biro Perjalanan Umrah yang telah dipilih, untuk menghindari timbulnya kerugian bagi para jemaah umrah selaku konsumen

Kata Kunci: *Tanggung Jawab travel Umrah*

Submit : hh-bb-tttt

Accept : hh-bb-tttt

Doi: <http://~>

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era reformasi dan globalisasi sekarang ini khususnya dikota Makassar, perubahan dan perkembangan terus terjadi, pembangunan dibidang Agama merupakan salah satu bidang yang berperan penting dalam mewujudkan susana kehidupan yang agamis salah satunya yaitu ibadah haji dan umrah. Penyelenggaraan ibadah haji tidak saja terkait rangkaian ritual haji, tetapi lebih dari itu juga terkait aspek-aspek tata kelola pelayanan publik. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional karena disamping menyangkut kesejahteraan lahir batin jemaah haji, juga menyangkut nama baik dan martabat bangsa indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik agar tertib, aman, dan lancar sebagaimana di atur dalam pasal 4 ayat 1 undang-undang No.8 Tahun 2019 perubahan dari UU No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Akan tetapi seiring berjalannya waktu, peraturan tersebut cenderung tidak sesuai dan tidak mampu lagi memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga diperlukan penyesuaian dengan perkembangan yang terjadi dalam aspek kehidupan, dalam hal ini dapat dikaitkan dengan perjanjian perjalanan ibadah haji dan umrah. Dalam hal ini pihak jasa wisata ibadah dan biro perjalanan haji dan umrah membuat perjanjian kepada para pihak calon jemaah haji untuk mengikat

para pihak untuk keberangkatan pelaksanaan ibadah Haji agar tidak ada yang dirugikan. Sebagaimana layaknya seorang kreditur dengan debitur. Seorang debitur yang lalai, yang telah melakukan Penipuan dapat digugat didepan hakim akan menjatuhkan putusan yang merugikan pada tergugat itu.¹

Jemaah umrah yang telah mendaftar dan seluruh jemaah tersebut melimpahkan kepada penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) lain tanpa menambah biaya apapun. Meningkatnya kasus yang merugikan terhadap jemaah umrah menjadi perhatian khusus oleh Kemenag. Banyaknya kasus yang berujung merugikan pengguna jasa biro perjalanan haji dan umrah menjadi sorotan pemerintah untuk selektif dalam memberikan izin dan bahkan memberikan sanksi kepada perusahaan-perusahaan biro perjalanan haji.

Dalam beberapa tahun terakhir muncul sebuah jasa yang menawarkan penyelenggaraan ibadah umrah oleh PT. Global Tours Makassar melalui pihak swasta yang berkedudukan di Jalan Tupai Kota Makassar. Dalam rangka penyelenggaraan ibadah umrah, jasa perjalanan umrah tersebut juga menawarkan sistem pembayaran keberangkatan dengan cara kontan, dapat dilunasi dengan cara diangsur 3 kali pembayaran dalam tempo 3 bulan. Kemudian dalam proses pembayaran atau pelunasan oleh para calon jemaah diwajibkan membayar biaya sebesar Rp.20.500.000., (dua puluh juta lima ratus ribu rupiah). untuk setiap jemaah yang akan berangkat. Dalam proses pemberangkatan jemaah umrah tersebut mengalami kendala, diawali dengan penjadwalan keberangkatan yang sudah dijanjikan PT. Global Tour yaitu pada bulan januari dan bulan april 2018, tetapi biro perjalanan umrah tersebut tidak memberangkatkan para calon jemaah untuk melaksanakan ibadah umrah, yang mengakibatkan para calon jemaah umrah ini mendatangi berkali-kali kantor biro perjalanan umrah tersebut untuk menanyakan kepastian jatuh tempo jadwal keberangkatan perjalanan umrah tersebut.²

Akan tetapi biro perjalanan umrah tersebut dengan tujuan mengulur-ulur waktu keberangkatan, hingga akhirnya diketahui oleh para calon jemaah umrah beserta pekerja yang sudah melarikan diri entah kemana dan kemudian beberapa calon jemaah ini melakukan laporan dan pengaduan ke pihak kepolisian sampai gugatan dibuat hasilnya tidak ada, karena diketahui para pihak yang ingin digugat melarikan diri. Bahwa perbuatan para pihak yang menjanjikan pemberangkatan umrah tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi) sesuai dengan jadwal yang sudah di sepakati oleh Biro perjalanan umrah dengan para calon jemaah umrah ini sudah melunasi biaya keberangkatan umrah tersebut sesuai perjanjian dan telah dikualifikasikan sebagai sebuah perbuatan ingkar janji (Wanprestasi). Para tergugat tersebut juga sudah memenuhi salah satu unsur-unsur dari perbuatan ingkar janji atau Wanprestasi, sebagai mana diatur

¹ R.subekti, KUH Perdata; Buku Ketiga tentang perikatan, Jakarta, Hlm.269

² Andrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.

dalam Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan

Berdasarkan penjelasan dan uraian tersebut, penulis ingin meneliti tentang permasalahan Layanan Jasa Umrah dengan judul “**Analisis Dan Tanggung Jawab Biro Travel Umrah atas Kegagalan Pemberangkatan Jemaah Umrah Kota Makassar (Studi Kasus Travel Global Tours)**”. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di latar belakang masalah, pokok permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah:

B. Rumusan Masalah

1. Apa tanggung jawab PT. Global Tour selaku usaha jasa umrah yang merugikan konsumen dalam pelaksanaan ibadah umrah?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kegagalan keberangkatan umrah pada PT. Travel Golabal Tour ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab PT. Global Tour selaku usaha jasa umrah atas yang merugikan konsumen dalam pelaksanaan umrah.
2. Untuk Mengetahui dan menganalisis faktor penyebab kegagalan umrah di PT. Trevel Global Tour.

METODE PENELITIAN

Dilihat dari segi fokus kajiannya, penelitian hukum yang dilakukan termasuk dalam jenis penelitian *Empiris* yakni penelitian hukum yang mengkaji hukum sebagai hukum positif, yang berkaitan dengan permasalahan umrah, karena dalam penelitian ini membahas dan menganalisis tentang Tanggung Jawab Biro Travel Global Tour Umrah atas Kegagalan Pemberangkatan Jama'ah Umrah Di Kota Makassar.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian hukum empiris adalah data sekunder dan data primer. Bahan hukum Sekunder, merupakan data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumber aslinya tapi melalui buku, hasil penelitian, jurnal atau arsip yang telah ada. Sedangkan bahan hukum Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau tempat objek penelitian dilakukan. Pada tahap ini, peneliti pertama, penulis melakukan penelitian berupa studi pustaka (dokumen). Dalam studi pustaka dilakukan pemilahan dan pengumpulan data-data yang terkait dengan objek kajian yang diteliti. Hasil penelitian sementara data sekunder dikonsultasikan kepada pembimbing untuk memperoleh masukan mengenai lanjutan dari

penelitian yang dilakukan. Kedua, penulis melakukan penelitian berupa studi lapangan yang erat kaitannya dengan permasalahan yang dibahas dengan cara wawancara narasumber yang berkompeten dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak Kepolisian Kota Makassar yang menangani perkara tindak pidana penipuan travel haji dan umrah terdapat peningkatan dan penurunan penanganan kasus tindak pidana penipuan pada 3 tahun terakhir yang terjadi pada tahun 2017-2019 yang mana rinciannya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kasus Tindak Pidana Penipuan Travel Haji dan Umrah di Wilayah Kepolisian Kota Makassar .

No.	Tahun	Jumlah Kasus
1.	2017	1
2.	2018	2
3.	2019	1
Jumlah		4

Sumber: Kepolisian Polrestabes Kota Makassar

Meningkatnya kasus yang merugikan terhadap jemaah umrah menjadi perhatian khususnya oleh Kepolisian Kota Makassar yang akhir-akhirnya banyak terjadi di wilayah hukum Kota Makassar. Berdasarkan data yang penulis dapatkan, adapun dalam melakukan penyidikan yang dilakukan oleh pihak Polrestabes Kota Makassar terhadap pelaku yaitu :

1. Melakukan penyitaan terhadap barang bukti, barang bukti yang dimaksud adalah tanda transaksi pihak korban kepada pelaku penipuan Biro Penyelenggara Perjalanan Haji dan Umrah.
2. Membuat daftar pencarian orang (DPO) dan mengirimkan keseluruhan Polda di Negara Republik Indonesia.
3. Melakukan penangkapan terhadap tersangka, disini pihak kepolisian mencari keberadaan tersangka ke daerah yang diduga pernah ditinggali tersangka.³

³ Wawancara Iptu Yudiawan SH Selaku penyidik Polrestabes Kota Makassar

Berdasarkan hal tersebut, terhadap penyidikan yang dilakukan oleh penyidik kepolisian Polrestabes kota Makassar, penyidik sendiri masih merasakan bahwa penyidikan yang dilakukan belum terlalu maksimal, terlihat dari perbuatan yang dilakukan oleh pelaku yang merupakan penyedia penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah yang melakukan penipuan terhadap banyaknya korban di Kota Makassar hingga sampai saat ini belum dapat ditemukan keberadaannya, serta penangkapan yang dilakukan terhadap pelaku tidak dapat dilakukan sama sekali guna melanjutkan perkara pidana penipuan tersebut kepada tahap untuk diproses lebih lanjut. Salah satu konsumen selaku jemaah umrah atas nama Maimunah yang gagal dalam pemberangkatan Ibadah Umrah menjelaskan bahwa awalnya sebelum mengetahui biro umrah PT. Global Tours, ia akan menggunakan jasa biro travel Lain. Ia berminat karena banyak dari teman-temannya sewaktu kuliah dulu menggunakan jasa biro travel ini.

Adanya promo yang diberikan biro travel itu ini dikenakan biaya sebesar Rp. 19.500.000 untuk pemberangkatan dari Jakarta, sedangkan untuk pemberangkatan dari kota Makassar dengan tambahan dana sebesar Rp 1.000.000 sehingga menjadi Rp. 20.500.000 dari harga normal yakni sebesar Rp. 25.500.000. Sebenarnya ia sudah yakin untuk menggunakan jasa biro travel Lain ini, dengan penempatan jadwal pemberangkatan bulan Januari hingga Februari 2018. Akan tetapi ia mendapat informasi dari menantunya bahwa ada promo pemberangkatan umrah dengan harga Rp 16.000.000 dari PT. Global Tours. Mendengar adanya informasi itu, ia tertarik untuk mendaftarkan dirinya beserta temannya ke PT. Global tours yang berada di Jl. Tupai Di Kota Makassar, pada tanggal 19 April 2017 dengan membayar uang muka sebesar Rp. 1.000.000 untuk dua orang, dengan penempatan jadwal pemberangkatan di bulan Januari 2018.

Pada awalnya PT. Global Tours ini membuka paket promonya di Kota Makassar. Penundaan jadwal pada bulan Februari tersebut, PT. Global Tours telah menjanjikan akan tetap memberangkatkan seluruh jemaahnya pada bulan Oktober sampai dengan awal tahun 2019. Tetapi kemungkinan hal tersebut tidak dapat ditepati karena dana dari PT. Global Tours sendiri saat ini sudah bernilai nol, sehingga para jemaah hanya dapat pasrah menunggu hasil putusan dari pihak yang berwenang. Penyebab terjadinya kesalahan ini karena

pihak manajemen menyalahgunakan dana dari para jemaah umrah untuk berinvestasi lainnya.

Mengingat kembali Pasal 8 ayat (1) huruf a dan huruf f UUPK, bahwa Global Tour ini telah melanggar aturan perundangan-undangan terkait larangan pelaku usaha, karena pihak Global Tour tidak menepati janjinya untuk memberangkatkan para jemaahnya sesuai dengan kesepakatan awal, dan PT. Global Tours telah melanggar adanya syarat ketentuan yang dibuat oleh pihak Global Tours itu sendiri yakni dengan adanya permintaan tambahan dana kepada para konsumen dengan alasan untuk tetap memberangkatkan para jemaahnya. Adapun hal ini, tidak sesuai dengan aturan syarat dan ketentuan yang telah dibuatnya.⁴

Perlindungan jemaah umrah menurut UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Perlindungan terhadap jemaah umrah dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 diatur tentang Kepariwisata. Konsumen atau jemaah umrah juga dapat disebut sebagai wisatawan. Setiap wisatawan berhak memperoleh:

- 1) Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata;
- 2) Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar;
- 3) Perlindungan hukum dan keamanan;
- 4) Pelayanan kesehatan;
- 5) Perlindungan hak pribadi; dan
- 6) Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Selanjutnya, selain adanya hak yang mengatur juga ada kewajiban untuk para jemaah umrah selaku wisatawan yakni dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 diatur tentang Kepariwisata. Konsumen atau jemaah umrah juga dapat disebut sebagai wisatawan. Setiap wisatawan berkewajiban:

- 1) Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- 2) Memelihara dan melestarikan lingkungan;
- 3) Turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan; dan

⁴ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah.

- 4) Turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum.

Selanjutnya, diatur juga kewajiban bagi pengusaha pariwisata yakni dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 diatur tentang Kepariwisataan. Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban:

- 1) Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- 2) Memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab;
- 3) Memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif;
- 4) Memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan;
- 5) Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi;
- 6) Mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan;
- 7) Mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal;
- 8) Meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan;
- 9) Berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat;
- 10) Turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya;
- 11) Memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri;
- 12) Memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya;
- 13) Menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab; dan

Menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menilai peraturan sebagai dasar untuk melindungi jemaah umrah dalam memberikan perlindungan kepada para jemaah umrah tersebut, secara yuridis perlindungan hukum dan penegakan hak-haknya yang diberikan kepada para jemaah umrah belum terpenuhi secara

maksimal oleh para pelaku usahanya. Hal ini menyebabkan para konsumen mengalami kerugian baik materiil maupun immateriil yang berdampak gagalnya pemberangkatan ibadah umrah, sehingga yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada para jemaahnya masih sangat kurang dalam perlindungan hukumnya.

A. Tanggung jawab PT. Global Tour pelaku usaha jasa umrah yang merugikan konsumen dalam pelaksanaan ibadah umrah

1. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi keperdataan

Tanggung jawab hukum adalah kewajiban bagi pelaku usaha untuk menanggung semua akibat yang timbulkan dalam melakukan suatu perbuatan hukum. Konsep dari tanggung jawab hukum ini berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak disini merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak dan pengertian kewajiban yang harus dipenuhi bagi pelaku usaha untuk dapat berkorelasi dengan orang lain.⁵

Konsep yang berkaitan dengan konsep kewajiban hukum merupakan konsep tanggung jawab dalam mempetanggung jawaban perbuatan hukum. Artinya, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Menurut hukum perdata dasar dari pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam, yakni pertanggung jawaban atas dasar risiko dan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan. Pada prinsip pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan yang berarti seseorang harus bertanggung jawab atas kesalahannya yang merugikan orang lain. Sedangkan pada prinsip tanggung jawab risiko maksudnya yakni pelaku usaha harus bertanggung jawab atas segala risiko dalam menjalankan kegiatan usahanya. Adapun tanggung jawab pelaku usaha tercantum dalam Pasal 19 UUPK yang menyatakan bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;

⁵ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 55.

- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dari hasil penelitian di lapangan, PT. Global Tours ini telah memberikan komitmen untuk bertanggung jawab dengan tetap memberangkatkan para jemaahnya tetapi dengan syarat bahwa seluruh jemaah harus menambah biaya paket. Pertama sebesar Rp. 6.000.000 dengan mengajak dua jemaah baru dengan harga paket sebesar Rp. 21.000.000. Kedua dengan menambah biaya paket Rp. 10.000.000 dengan mengajak satu jemaah baru dengan harga paket Rp. 21.000.000. Ketiga ketika jemaah tidak mengajak jemaah yang baru maka wajib membayar paket RP. 15.000.000 dan berhak mendapatkan bonus voucher umrah tiga lembar dengan nilai per voucher 5 juta. Namun pada kenyataannya bentuk tanggung jawab dari pihak manajemen tersebut hanya digunakan untuk menenangkan para jemaahnya saja, dan untuk sekarang ini bentuk tanggung jawab tersebut sudah tidak berlaku lagi, karena PT.Global Tours ini sudah tidak lagi beroperasi dalam melaksanakan kegiatan usahanya lantaran di cabut izin perusahaannya dari Kementrian Agama dimana PT. Global Tours ini mendapatkan izin, untuk itu dalam melakukan penggantian dana dari para konsumen jemaah umrah yakni hanya dengan melelang seluruh aset PT. Global Tours yang disita oleh polisi untuk mengganti rugi para konsumen

jemaah umrahnya yakni sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2.. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi pidana

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan kesempatan bagi konsumen yang dirugikan atas tindakan pelaku usaha yang merugikan para konsumen untuk melaporkan pelaku usaha yang melanggar hukum atau bermasalah dalam melakukan usahanya, kepada Kepolisian Republik Indonesia berupa tindakan sanksi pidana. Hal ini berdasarkan Pasal 61 UUPK “penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan pengurusnya”. Disebutkan pula dalam Pasal 62 “Ayat (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Ayat (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).⁶

Setelah banyaknya pengaduan yang di diterima oleh pihak kepolisian, maka kepolisian ini langsung menindak lanjuti ke tahap yang pertama yakni penyelidikan, yang menyimpulkan bahwa kasus tersebut dikategorikan sebagai pelanggaran tindak pidana sehingga kepolisian dapat melakukan ke tahap selanjutnya yakni penyidikan. Pada tahapan penyidikan penyidik telah mengumpulkan bukti serta keterangan-keterangan dari pihak yang diminta untuk dijadikan sebagai saksi, dan setelah terkumpul berbagai keterangan-keterangan dari para jemaahnya, kepolisian melimpahkan berkas tersebut ke PN Makassar untuk di sidangkan, karena tidak mungkin dengan kesamaan laporan dari berbagai daerah, untuk menyidangkan kedua kalinya.

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dakwaan yang didapat dari hasil wawancara yaitu, dakwaan tindak pidana penipuan, penggelapan dan tindak pidana pencucian uang (*money laundering*). Dalam hal meminta ganti kerugian oleh jemaah umrah, kepolisian menyarankan untuk melakukan upaya hukum perdata dengan cara meminta ganti kerugian atau mengajukan kepailitan terhadap perusahaannya, sehingga dapat menghasilkan ganti kerugian yang dialami oleh para jemaah.

3. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi administratif Pertanggungjawaban administrasi ini dalam menyelenggarakan Ibadah Haji dan Umrah diatur adanya sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya yakni tertuang dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (1) tentang penyelenggaraan ibadah Haji, yaitu sebagai berikut:
 - a. Peringatan;
 - b. Pembekuan izin penyelenggaraan; atau
 - c. Pencabutan izin penyelenggaraan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan penyidik kepolisian, mengatakan bahwa hampir semua penyelenggara ibadah umrah tersebut bukan asli warga kota Makassar , sehingga Penyidik Polrestabes Kota Makassar kesulitan dalam mencari pelaku penyelenggara ibadah umrah yang melarikan diri keluar daerah Kota Makassar atau keluar dari wilayah hukum Kepolisian Kota Makassar. Pihak kepolisian yang menangani kasus-kasus tersebut menerima laporan dari para koban. Dan mengupayakan bahwa kasus-kasus tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Namun dari beberapa kasus tindak pidana penipuan travel haji dan Umrah penyidikan belum sempurna. Hal ini seperti kurangnya penyidik melacak keberadaan pelaku penipuan hal ini dapat terjadi karna bukti atau saksi yang di dapatkan terlalu sedikit. Sehingga penyidik susah menyelesaikan kasus tersebut. Dan ada pun pihak kepolisian hanya menerima laporan terbut tapi proses dalam penyidikannya tidak berjalan.⁷

⁷ Wawancara Iptu Yudiawan SH Selaku penyidik Polrestabes Kota Makassar

Dari hasil wawancara di lapangan, bahwa PT. Global Tours ini telah diberikan sanksi administratif oleh Kanwil Kemenag tempat dimana PT. Global Tours itu didirikan yang berupa pencabutan izin perusahaan, hal tersebut dilakukan agar perusahaan tidak dapat menjalankan kegiatan usahanya kembali. Akan tetapi, PT. Global Tours cabang Makassar ini belum mendapatkan izin dari Kanwil Kemenag Kota Makassar sehingga Kanwil Kemenag Kota Makassar ini juga tidak mempunyai kewenangan untuk menindaklanjuti secara maksimal terhadap kasus yang menimpa para jemaah umrah yang berada di Kota Makassar. Hal ini juga menyulitkan pihak Lembaga Konsumen untuk mendampingi para jemaahnya untuk mendapatkan hak-haknya kembali.

Melihat PMA yang lama, bahwa Kanwil Kemenag yang berada di luar daerah perizinan dimana perusahaan tersebut didirikan, maka Kanwil Kemenag tersebut tidak berhak untuk mencabut izin perusahaan yang berada di wilayah setempat, PT. Global Tours ini memiliki izin perusahaan yakni berada di Kota Jakarta, maka dari itu Kanwil Kota Makassar tidak melakukan upaya apapun untuk menindaklanjutinya. Kanwil dalam menangani kasus hanya dapat memberikan Pembinaan, pengawasan dan pengendalian yang sesuai dengan Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, Pasal 35, dan Pasal 36 Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 terhadap lembaganya, dengan membuat persyaratan dalam mendirikan cabang. Sehingga penulis berpendapat bahwa sanksi administratif lebih tepat digunakan karena sanksi administratif ini berkaitan dengan perizinan perusahaan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga apabila terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha yang tidak memiliki iktikad baik yang dapat merugikan para konsumennya maka pemerintah senantiasa mencabut izin perusahaan tersebut agar tidak dapat lagi menjalankan kegiatan usahanya yang dapat merugikan pihak lain yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁸

⁸ Muhammad Umar Kelibia, Klausul Baku Di Perbankan Dan UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Studi Klausul Baku Dalam UUPK Dari Tanjauan Hukum Islam, Tesis Tidak Diterbitkan, Program Pasca Sarjan UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2011.

B. Faktor- Faktor Penyebab Kegagalan Keberangkatan Umrah Pada PT.Trevel Global Tour

Penyebab tertipunya calon jemaah selain disebabkan oleh banyaknya peminat yang ingin berangkat Haji atau umrah, juga disebabkan oleh gejala "cara beragama" yang tidak rasional. Mereka beranggapan bahwa tidak mungkin ada penyelewengan penyelenggaraan karena hal tersebut berkaitan dengan urusan ibadah, sehingga kepercayaan kepada para penyedia fasilitas pelayanan Haji dan Umrah sangat tinggi yang menyebabkan jemaah begitu mudah menyerahkan dananya untuk dikelola oleh perusahaan tersebut.

Kedua hal tersebut yaitu banyaknya peminat umrah dan "cara beragama" yang tidak rasional, menurut penulis, menjadi penyebab utama terjadinya penyelewengan dan penyalahgunaan dana jemaah seperti yang dilakukan oleh perusahaan travel di Kota Makassar . Namun, untuk akurasi dan validasi dari pendapat ini dibutuhkan penelitian sehingga pendapat tersebut memiliki keakuratan akademik. Pada bagian akhir tulisan ini beberapa hal perlu disampaikan untuk mempermudah pengertian tentang tulisan di atas

Penyidikan terhadap kasus tindak pidana penipuan calon jemaah umrah yang sudah dilakukan oleh Kepolisian saat ini, masih cenderung mengedepankan pasal penipuan atau penggelapan dalam proses penyidikannya. Namun perlu diketahui bahwa di Indonesia juga menganut asas *lex specialis derogat legi generali*, dimana asas penafsiran hukum yang menyatakan bahwa hukum yang bersifat khusus (*lex specialis*) mengesampingkan hukum yang bersifat umum (*lex generalis*).⁹ Jika kita mengacu kepada asas tersebut, maka seharusnya tindak pidana penipuan terhadap calon jemaah umrah yang selama ini terjadi di Indonesia lebih tepat apabila menggunakan Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang di dalamnya juga mengatur adanya sanksi pidana bagi yang melanggar ketentuan terkait penyelenggaraan ibadah umrah.

Biro perjalanan haji di Indonesia masih banyak yang belum mengikuti aturan hukum yang berlaku di Indonesia. Sehingga membuat para penyelenggara biro perjalanan haji masih banyak yang melakukan kecurangan-

⁹ Wawancara Iptu Yudiawan SH. selaku penyidik polretsabes Kota Makassar

kecurangan yang merugikan para calon jemaah haji. Adapun Faktor-Faktor penyebab kegagalan keberangkatan bagi jemaah haji Umrah di PT. Global Tour yang Bertempat di jalan Tupai .

1. Tertipu

Kita tidak memungkiri adanya orang yang memanfaatkan umat islam demi melaksanakan Rukun Islam kelima dan Umrah saya pribadi pernah mendengar cerita tentang terjadinya penipuan dari orang yang tidak bertanggung jawab pada calon jemaah Umrah maupun Haji, tetapi ini sebenarnya bukanlah faktor utama dari Kegagalan Berangkat Umrah Dan Haji

2. Investasi

Biasanya penyebab dari kegagalan umrah ini terjadi karena berkedok investasi. Meskipun umrah termasuk ibadah, namun sayangnya banyak biro perjalanan umrah yang tidak memiliki niat untuk beribadah. Sehingga, mereka memberikan penawaran investasi dengan cara meminta jemaah untuk mengumpulkan uang sebanyak 7 juta rupiah sampai dengan 13 juta rupiah dulu dan dijanjikan akan berangkat kurang dari 5 tahun. Padahal, fakta membuktikan bahwa banyak sekali calon jemaah yang akhirnya gagal berangkat umrah meskipun sudah membayar uang. Akibatnya, uang mereka menjadi hilang. Maka dari itulah, jika ada investasi tentang umrah, sebaiknya abaikan saja. Terlebih bila ada yang menawarkan paket umrah dengan harga yang terlalu murah. Harga paket yang murah memang sangat menggiurkan, namun biaya yang murah akan membuat Anda gagal untuk berangkat umrah. Hal terakhir yang bisa membuat Anda gagal umrah adalah karena tidak ada *itenary* perjalanan dan juga tidak ada bukti tiket perjalanan umrah. Padahal, seharusnya Anda mendapatkan tiket pesawat dan juga kode *booking* yang telah terkonfirmasi sesuai dengan jadwal keberangkatan pihak maskapai penerbangan. *Itenary* perjalanannya juga harus jelas. Jika tidak, ini bisa menjadi penyebab gagal umrah.

3. Visa terlambat

Ini Adalah faktor utama yang menyebabkan banyak jemaah Umrah gagal berangkat. Percaya atau tidak tetapi ini adalah fakta dilapangan meski di media massa lebih banyak di beritakan tentang penipuan. Bagaimana ini bisa terjadi, pembuatan visa biasanya selesai dalam empat hari tetapi ini tidak mengikat dimana pada waktu waktu tertentu bisa terlambat hingga beberapa

hari, dan travel yang mengajukan visa dalam rentang waktu yang mepet dengan waktu pemberangkatan ini sangat beresiko, dimana jika visa terlambat sampai waktu pemberangkatan dalam rencana, tentu tiket pemberangkatan tentu tiket pesawat akan hangus dan jemaah pun akan Gagal Berangkat Umrah. tetapi biasanya travel yang bertanggung jawab akan *me rescedjul* pemberangkatan jemaah, jadi jemaah masih bisa berangkat di tanggal yang berbeda. permasalahannya adalah jika ini dialami travel yang tidak memiliki manajemen resiko atau kerugian yang dialami terlampau besar hingga mengakibatkan kebangkrutan, seperti yang terjadi di akhir tahun 2018 PT. Global Tours.

Fandy Hidayat selaku Mantan Karyawan dari PT. Global Tours ini memberikan penjelasan bahwa perlindungan hukum yang telah diberikan kepada jemaah umrah itu yakni setelah jemaah umrah tersebut membayar uang sebesar harga tiket umrah yang sudah ditetapkan. Setelah melakukan pembayaran tersebut jemaah umrah juga dapat memilih paket keberangkatan yang disediakan oleh Global Tours, para jemaah juga dapat menentukan bulan kapan mereka ingin berangkat, tetapi untuk kepastian tanggal kapan mereka berangkat akan ditentukan oleh tim *manifest* dari Global tours itu sendiri, maka secara otomatis para jemaah umrah akan mendapatkan hak-haknya berawal dari mereka melakukan pendaftaran.¹⁰

Menilai dari Pasal 4 UUPK, maka dapat dijelaskan fakta tentang hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi oleh PT. Global Tours, sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, dalam jasa dalam prakteknya para konsumen Global Tours mengakui bahwa pada saat melakukan pendaftaran tidak mendapatkan kenyamanan dan keamanan dari PT. Global Tours tersebut.
- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa. PT. Global Tours ini tidak memberikan informasi secara jelas kepada para jemaah, mengakibatkan jadwal keberangkatan yang selalu di tunda dan manasik pun belum juga dilaksanakan.

¹⁰ Wawancara Fandy Hidayat selaku Mantan Karyawan dari PT. Global Tours

- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya jasa yang digunakan. Pada PT. Global Tours ini tidak membuka pengaduan atas keluhan dari para jemaahnya tersebut, karena seluruh kantor dan cabang di seluruh Indonesia telah ditutup secara permanen oleh pemerintah serta telah dicabut izinnya sehingga tidak dapat lagi menjalankan kegiatan operasionalnya. Para pegawai pun seluruhnya telah dipulangkan sejak kasus tersebut dimulai, untuk saat ini para jemaah yang dirugikan telah mengadu ke Polrestabes Makassar untuk menindak lanjuti kasus ini.
- d. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen. Sebelum melakukan keberangkatan PT. Global Tours yang berada di Kota Makassar ini melakukan pembinaan dan pendidikan berupa manasik pada tanggal 6 Januari 2018, manasik ini dilakukan hanya sekali, tentu saja sangat merugikan bagi calon jemaah umrah karena banyak yang belum paham mengenai tata cara umrah tersebut.
- e. Hak untuk di berlakukan dan dilayani secara benar dan jujur, secara tidak diskriminatif. Pada awal pendaftaran PT. Global Tours dalam melayani para jemaah umrahnya tidak dilakukan secara jujur, karena dalam melakukan pelunasan dari harga promo yang murah tersebut berakibat tidak lancarnya seluruh kegiatan, dan hasil wawancara dari ibu Palupi selaku jemaah umrah yang mengatakan bahwa dalam pelunasan dari biaya umrah tersebut dilakukan dalam waktu lima hari atau dalam waktu seminggu, setidaknya dalam melakukan pelunasan tersebut dilakukan selama 2 bulan sebelum jadwal keberangkatan.¹¹
- f. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan penggantian, apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. PT. Global Tours ini tidak memberikan ganti rugi yang diderita oleh jemaah umrahnya, tetapi pada saat setelah melakukan pertemuan antara pelaku usaha dengan konsumen selaku jemaah umrah yang diadakan dan dihadiri oleh berbagai instansi terkait, bahwa Global Tours ini berkomitmen untuk bertanggungjawab dengan tetap memberangkatkan para jemaahnya, tetapi dengan syarat menambah uang, namun saat ini sudah tidak berlaku lagi pernyataan

¹¹ Wawancara ibu Palupi Selaku jemaah Umrah

tersebut, dan sebenarnya hal itu dilakukan hanya untuk menenangkan para jemaahnya saja. PT. Global Tours ini juga tidak memberikan hak konsumen yang tertuang dalam Pasal 20 ayat (1) huruf a PMA No. 8 Tahun 2018 tentang adanya asuransi jiwa, kesehatan dan keselamatan sejak dimulainya awal pendaftaran kepada para jemaahnya, dan juga PT. Global Tours kurang dalam memenuhi kewajibannya untuk melakukan pembinaan secara maksimal kepada para jemaahnya sehingga hak-hak jemaah untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan tidak terpenuhi secara maksimal, para jemaah hanya diberikan pembinaan yakni berupa manasik haji yang dilakukan hanya sekali saja, hal ini juga menimbulkan para jemaah mengalami kerugian karena mereka banyak yang belum mengerti tentang tata cara umrah. Kegagalan dalam pemberangkatan jemaah umrah termasuk dalam perbuatan melawan hukum karena telah melanggar hak-hak konsumen dalam UUPK.

Menurut Penulis faktor yang menjadi gagalnya jemaah umrah untuk berangkat ke tanah suci yakni dikarenakan adanya indikasi atau dugaan penipuan dan penggelapan dana jemaah yang digunakan untuk investasi yang lainnya oleh pihak manajemen PT. Global Tours. Hal ini tentu saja menyebabkan dana dari spekulasi bisnis Direktur menjadi pemicu permasalahan yang merugikan para jemaah umrahnya yang menggunakan jasa PT. Global Tours ini. Pada praktiknya pengaturan perlindungan hukum konsumen yang ada ini kurang efektif, maka dari itu perlu lebih di tegakkan perlindungannya khususnya dalam memenuhi seluruh hak-hak konsumen yang seharusnya didapatkan sehingga tidak menimbulkan adanya kerugian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik suatu kesimpulan Bahwa pertanggung jawaban PT. Global Tours telah melanggar tindak pidana tentang pasal 372 KUHP yang mengatur tentang penggelapan dimana PT. Global Tours telah menyalah gunakan dana dari para jemaah untuk investasi yang lainnya serta pertanggung jawaban perdata sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK . PT. Global Tours selaku pelaku usaha tersebut memberikan ganti rugi kepada para

jemaah umrah selaku konsumen dengan melelang hasil dari seluruh asset untuk mengganti rugi para konsumen Jemaah umrah. Dan Faktor Penyebab Kegagalan Keberangkatan Umrah Pada PT.Trevel Global Tours Kepada para jemaah harus lebih berhati-hati dalam memilih Biro Travel dan memberi keputusan untuk memilih paket promo yang ditawarkan, sesuai dengan Pasal 4 huruf (a, c, d, f, g) UUPK dan Pasal 20 ayat (1) huruf a PMA No. 8 Tahun 2018. Saran Penulis Untuk Biro Travel Umrah diharapkan lebih memperhatikan hak dan kewajiban para konsumennya serta Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah adalah izin dari Biro Travel tersebut didirikan, dan terhadap aturan yang belum mampu untuk memenuhi perlindungan hukum kepada para jemaahnya.

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Pertama-tama saya mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua saya serta suami saya yang telah banyak memberikan doa harapan serta dukungan untuk bisa menyelesaikan Skripsi ini, dan tak lupa pembimbing, penguji serta sahabat-sahabat saya tercinta.

REFERENSI

- Andrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Muhammad Umar Kelibia, Klausul Baku Di Perbankan Dan UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Studi Klausul Baku Dalam UUPK Dari Tanjauan Hukum Islam, Tesis Tidak Diterbitkan, Program Pasca Sarjan UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2011.
- Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000. Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Grasindo, Jakarta, 2004.
- Sudikno Mertokusumo, Penemuan Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009.
- Soerjono, Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UI-Press, Jakarta, 1986.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen