



Journal Justice

UNIKARTA

Eksistensi Visum Et Revertum Dalam Proses Penegakan Hukum Pidana Terhadap Kasus Luka Dan Meninggal Dunia Seseorang Karena Penganiyaan Rismansyah

Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Penyidik Polri Dalam Hal Terjadinya Salah Tangkap Ariska Sari

Analisis Yuridis Peralihan Perjanjian Utang Piutang Kepada Pihak Lain Marselinus Indra

Perlindungan Hukun Bagi Jamaah Haji Dan Umrah Terhadap Pelayanan Agen Travel Di Indonesia Yulia Winda Puspita

Diterbitkan Oleh :
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

JOURNAL JUSTICE

Journal Justice sebagai suatu Media Informasi Hasil Karya Ilmiah yang diterbitkan secara berkala dalam 2 Kali setahun yang didedikasikan untuk Kepentingan Penyampaian Ilmu Pengetahuan yang berasal dari Hasil Penelitian Para Akademisi Dosen Fakultas Hukum Universita Kutai Kartanegara Khususnya dibidang Ilmu Hukum.

SUSUNAN DEWAN REDAKSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Hukum Unikarta

Ketua Dewan Penyunting

Dr. Abd Majid Mahmud, SH.,MH

Dr. H. Husni Thamrin, SH.,MH

Dr. Aini, S.Sos. M.Si

Jamaluddin, SH.,MH

Penyunting Pelaksana

Dr. Drs. H. Undunyah, M.Si.,MH

Rismansyah, SH.,MH

Andi Suriangka, SH.,M.Kn

Editor

Abdullah Khaliq, SH

Sukirman, SH

Sekretaris

Amini, SH

Bendahara

Endang Wahyuni, SE

Pelaksana Tata Usaha

Dedy Marhadi, S.Sos

Alamat Redaksi :

Fakultas Hukum Universitas Kutai Kartanegara Jalan Gunung Kombeng No. 27,
Tenggarong, Melayu, Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur.
Telp. 0541-661177 Pos.75512

DAFTAR ISI

HALAMAN COVERi
SUSUNAN DEWAN REDAKSI ii
DAFTAR ISI.....iii

**EKSISTENSI VISUM ET REVERTUM DALAM PROSES PENEGAKAN
HUKUM PIDANA TERHADAP KASUS LUKA DAN MENINGGAL DUNIA
SESEORANG KARENA PENGANIYAAAN**

Rismansyah

1-14

**TINJAUAN YURIDIS PERTANGGUNGJAWABAN PENYIDIK POLRI
DALAM HAL TERJADINYA SALAH TANGKAP**

Ariska Sari

15-28

**ANALISIS YURIDIS PERALIHAN PERJANJIAN UTANG PIUTANG
KEPADA PIHAK LAIN**

Marselinus Indra

29-40

**PERLINDUNGAN HUKUN BAGI JAMAAH HAJI DAN UMRAH TERHADAP
PELAYANAN AGEN TRAVEL DI INDONESIA**

Yulia Winda Puspita

41-56

PERLINDUNGAN HUKUN BAGI JAMAAH HAJI DAN UMRAH TERHADAP PELAYANAN AGEN TRAVEL DI INDONESIA

YULIA WINDA PUSPITA

Fakultas Hukum, Universitas Kutai Kartanegara, Tenggarong

Abstract

Legal Protection for Hajj and Umrah Pilgrims Against Travel Agent Services in Indonesia, according to Law Number 13 of 2008 concerning the Implementation of Hajj Pilgrimage, namely prospective pilgrims must obtain legal protection for their rights in accordance with the provisions of Article 4 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law no. 13 of 2008 concerning the Organizing of the Hajj Pilgrimage Article 45 paragraph 1 and if it is not complied with then the sanction stipulated in Article 64 paragraph (2) of Law Number 13 of 2008 concerning the Hajj pilgrimage shall be subject to a maximum imprisonment of 6 (six) years and/or or a maximum fine of Rp. 1,000,000,000.00 (one billion rupiah).

The legal steps that must be taken if the Hajj and Umrah pilgrims are not served by a travel agent, among others by- a) peaceful or amicable settlements; b). report the travel agent to the authorities on the basis of violating the articles in Law no. 13 of 2008 concerning the Implementation of the Hajj Pilgrimage and carrying out criminal prosecution based on Law no. 13 of 2008 concerning Organizing the Hajj Pilgrimage; c). reporting to the police the organizers of Hajj and Umrah travel and criminally suing the organizers of the Hajj and Umrah pilgrimages based on Article 378 of the Criminal Code (KUHP) concerning fraud; d). Civil lawsuit in the District Court regarding the default of the Hajj and Umrah pilgrims who did not fulfill their obligations.

Keywords: *Protection, Pilgrims*

Abstrak

Perlindungan Hukum bagi Jamaah Haji dan Umrah Terhadap Pelayanan Agen Travel Di Indonesia, menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu calon jamaah harus mendapatkan perlindungan hukum terhadap hak-haknya sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 45 ayat 1 dan apabila tidak terpenuhi maka dikenakan sanksi yang diatur dalam Pasal 64 ayat (2) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dengan sanksi pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Langkah-langkah hukum yang harus ditempuh jika jamaah Haji dan Umrah tidak terlayani oleh agen travel, antara lain dengan- a) penyelesaian seen damai atau kekeluargaan; b). melaporkan agen travel kepada pihak berwenang atas dasar pelanggaran pasal-pasal dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan melakukan penuntutan pidana berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji; c). melaporkan kepada pihak kepolisian penyelenggara travel haji dan umrah dan menuntut secara pidana penyelenggara perjalanan ibadah Haji dan Umrah berdasarkan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) tentang tindak pidana penipuan;d). Menggugat perdata di Pengadilan Negeri tentang wanprestasi pihak travel jamaah Haji dan Umrah yang tidak memenuhi kewajibannya.

Kata Kunci : *Perlindungan, Jemaah Haji*

A. PENDAHULUAN

Animo.masyarakat untuk melakukan perjalanan ibadah Haji dan Umrah ke tanah suci memang tinggi dan semakin tahun semakin bertambah jumlah peminatnya. Besarnya biaya dan lamanya masa tunggu berhaji tidak menyurutkan antrian pendaftar. Bahkan bisa jadi dua hal ini merupakan salah satu faktor pemicu meningkatnya jumlah jamaah umrah Indonesia. Sayangnya, tingginya peminat haji dan

umrah justru dijadikan sebuah kesempatan pihak-pihak tak bertanggung jawab untuk mengambil keuntungan semata.

Kezaliman pada jamaah haji dan umrah ini banyak ragamnya. Mulai dari mereka yang benar-benar memberangkatkan jamaah haji dan umroh tetapi dengan memberikan pelayanan buruk, memberangkatkan tapi melakukan penelantaran jamaah di Arab Saudi, hingga yang benar-benar melakukan penipuan dengan mengumpulkan uang calon jamaah tetapi tidak memberangkatkan sama sekali atau yang menjalankan praktek money game dengan berkedok arisan, Multi Level Marketing/MLM hingga investasi haji dan umrah.

Hal ini menjadi penting dilakukan untuk melakukan perbaikan pelayanan. bagi jamaah haji dan umrah termasuk perbaikan dalam hal pengawasan dan pemberian sanksi bagi penyelenggara haji khusus dan umroh bermasalah. Khusus untuk ibadah umrah, perlu diberi perhatian lebih karena di dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, hanya terdapat 4 pasal terkait penyelenggaraan umrah dan belum memasukkan klausul mengenai pengawasan, sanksi pidana serta ketentuan yang bisa menjelaskan bahwa penyelenggaraan umrah bukan lembaga keuangan atau investasi.

Perkembangan sebuah Undang-Undang memang tergantung pula pada perkembangan situasi sosial kemasyarakatan termasuk munculnya kasus atau problematika di tengah masyarakat. Maka karena maraknya persoalan penelantaran, penipuan hingga penyalahgunaan izin lembaga penyelenggara haji umroh dengan ditemukannya mereka yang melakukan praktek-praktek pengumpulan dana masyarakat secara tidak sah, memasukkan klausul-klausul pengawasan, sanksi pidana dan batasan-batasan yang jelas bagi lembaga penyelenggaraan haji umrah ini adalah sebuah kebutuhan.

Penyelenggaraan ibadah haji harus didasarkan pada prinsip keadilan untuk memperoleh kesempatan yang sama bagi setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional karena jumlah jamaah haji Indonesia yang sangat besar, melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri, dan berkaitan dengan berbagai aspek, antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi, dan keamanan. Di samping itu, Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan di negara lain dalam waktu yang sangat

terbatas yang menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi.

Di sisi lain adanya upaya untuk melakukan peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji merupakan tuntutan reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik. Sehubungan dengan hal tersebut, penyelenggaraan ibadah haji perlu dikelola secara profesional dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jemaah haji dengan prinsip nirlaba.

Untuk menjamin penyelenggaraan ibadah haji yang adil, profesional, dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jemaah, diperlukan adanya lembaga pengawas mandiri yang bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap penyelenggaraan ibadah haji serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan penyelenggaraan ibadah haji.

Perlu dipahami, agar jangan sampai masyarakat tertipu dengan tawaran-tawaran yang meggiurkan dengan harga murah tapi fasilitas mewah dari pihak biro perjalanan haji dan umrah akan tetapi pada saat pelaksanaan justru malah tidak jadi berangkat alias batal berangkat. Dalam prakteknya karena masyarakat banyak yang tidak mengetahui prosedur dan tata cara penyelenggaraan ibadah haji dan umrah maka, hal inilah yang dijadikan celah oleh biro perjalanan ibadah haji dan umrah untuk melakukan tindakan yang melanggar hukum.

Ketika sudah mendaftarkan diri ke biro perjalanan haji dan umrah, masyarakat yang akan dan yang sudah menjadi calon haji, sebaiknya melakukan perjanjian tertulis dengan pihak biro perjalanan haji dan umrah tersebut. Akan tetapi bagi masyarakat yang awan tentang informasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah akan mengiyakan saja dan langsung percaya kepada pihak biro perjalanan haji dan umrah sehingga tidak mengetahui substansi yang telah diperjanjikan, hal inilah yang menjadi cikal bakal gagalnya pemberangkatan calon jemaah haji dan umrah untuk ke Tanah Suci.

Beberapa permasalahan tersebut di atas, menjadi pertimbangan penulis untuk mengkaji permasalahan terkait melalui kajian ilmiah dan menuangkannya dalam judul penelitian sebagai berikut: "Perlindungan Hukum bagi Jamaah Haji dan Umrah Terhadap Pelayanan Agen Travel di Indonesia".

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan penulis gunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif. Pada penelitian ini hukum di konsepskan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau hukum dikonsepskan sebagai norma atau kaidah yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap legal doktrin dalam ilmu hukum diartikan sebagai "analytical study of law" atau "*doctrinal study of law*" yang bersifat science. "*Legal doctrine*" adakalanya disebut juga dengan "legal dogmatics". Selanjutnya dari data yang diperoleh dalam penelitian dikaji secara sistematis untuk memperoleh gambaran umum tentang Perlindungan Hukum bagi Jamaah Haji dan Umrah Terhadap Pelayanan Agen Travel di Indonesia dan dilakukan penarikan kesimpulan dengan pola deduktif induktif. Metode deduktif adalah cara berpikir yang berangkat dari pengetahuan yang bersifat umum ke arah khusus, sedangkan metode induktif sebaliknya.

Menurut Johny Ibrahim. (2002:170), dikatakan bahwa yang dimaksud dengan penelitian normatif adalah: "Suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Maksudnya sebagai suatu penelitian kepustakaan karena meliputi: penelitian tentang atas hukum dan sinkronisasi hukum. Dalam hal ini diperoleh sumber data sekunder yaitu, dengan studi terhadap buku-buku yang disusun oleh para sarjana dengan maksud untuk mendapatkan data serta informasi yang ada hubungannya dengan permasalahan terkait".

Studi ini didasarkan pada materi-materi yang terdapat dalam buku hukum serta pendapat ahli yang termuat dalam literatur yang berhubungan dengan permasalahan di atas. Maka dari itu untuk memperoleh data yang diperlukan tersebut, dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan penelitian secara terpadu yaitu jenis penelitian kepustakaan dengan model penelitian hukum normatif.

C. KERANGKA TEORI

Secara umum pengertian Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan. Sesuai dengan perkembangan pariwisata, Direktorat Jenderal Pariwisata memberikan definisi tentang Biro Perjalanan Wisata melalui Surat Keputusan Direktorat Jenderal

Pariwisata No.Kep. 16/U/II/Tanggal 25 Februari 1988 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan, pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1, memberi gertian dengan batasan sebagai berikut:

"Usaha Perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, meyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata. Biro Perjalanan Wisata adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri dan atau ke luar negeri. Cabang Biro Perjalanan Wisata adalah salah satu unit usaha Biro Perjalanan Wisata, yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau di wilayah lain, yang melakukan kegiatan kantor pusatnya. Agen Perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan. Perwakilan adalah Biro Perjalanan Wisata, Agen Perjalanan, badan usaha lainnya atau perorangan, yang ditunjuk oleh suatu Biro Perjalanan Wisata yang berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan baik secara tetap maupun tidak tetap".

Menurut Nyoman S Pendit (2012:14), memberikan pengertian bahwa Biro Perjalanan Wisata / BPW adalah "perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya".

Sedangkan R. S. Damardjati (2017:17), menjelaskan bahwa "Biro Perjalanan Wisata/BPW adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalannannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negri, ke luar negri atau dalam negri itu sendiri".

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 Tentang Pariwisata pada Bagian Kedua Pasal 12, disebutkan bahwa Biro Perjalanan Wisata/BPW merupakan usaha penyedia jasa perencanaan dan/atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata. Biro perjalanan wisata memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri atas dasar permintaan.
- b) Menyelenggarakan atau menjual pelayaran wisata (*cruise*).

- c) Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri kepada umum atau atas dasar permintaan.
- d) Menyelenggarakan pemanduan wisata.
- e) Menyediakan fasilitas untuk wisatawan.
- f) Menjual tiket/karcis sarana angkutan, dan lain-lain.
- g) Mengadakan pemesanan sarana wisata.
- h) Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum bagi Jamaah Haji dan Umrah Terhadap Pelayanan Agen Travel di Indonesia.

Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah yang dilaksanakan oleh masyarakat Indonesia menggunakan agen Travel yang sudah terdaftar di Kementerian Agama. Ibadah haji dan Umrah bisa dilakukan melalui program reguler maupun khusus tergantung kemampuan jamaah haji dan umrah yang mau berangkat. Dalam pelaksanaannya terdapat banyak hal yang terjadi, bisa saja jamaah yang mau berangkat dan sudah menyetorkan dananya ke agen Travel yang mau memberangkatkan mereka akan tetapi agen Travel melakukan kecurangan dengan tidak memberangkatkan jamaah haji dan tunrah tersebut.

Disinilah masalah mulai timbul manakala terjadi keterlambatan pemberangkatan jamaah yang menggunakan jasa biro perjalanan agen Travel atau tidak diberangkatkan sama sekali oleh agen Travel maka jamaah Haji dan Umrah tersebut tentu saja tidak dilayani dengan baik bahkan dirugikan waktu dan finansial mereka. Disinilah perlunya perlindungan hukum bagi jamaah haji dan umrah tersebut. Di samping menunaikan ibadah haji, setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam dianjurkan menunaikan ibadah umrah bagi yang mampu dalam rangka meningkatkan kualitas keimanannya. Ibadah umrah juga dianjurkan bagi mereka yang telah menunaikan kewajiban ibadah haji.

Karena minat masyarakat untuk menunaikan ibadah umrah sangat tinggi, perlu pengaturan agar masyarakat dapat menunaikan ibadah umrah dengan aman dan baik serta terlindungi kepentingannya. Pengaturan tersebut meliputi pembinaan, pelayanan

administrasi, pengawasan kepada penyelenggara perjalanan ibadah umrah, dan perlindungan terhadap jemaah umrah.

Calon jamaah Haji dan Umrah banyak yang tidak mengetahui prosedur dan tata cara penyelenggaraan ibadah haji dan umrah maka, hal inilah yang dijadikan celah oleh biro perjalanan ibadah haji dan umrah untuk melakukan tindakan yang melanggar hukum. Ketika sudah mendaftarkan diri ke agen travel haji dan umrah, masyarakat yang akan dan yang sudah menjadi calon haji melakukan perjanjian tertulis dengan pihak agen travel haji dan umrah tersebut, akan tetapi bagi masyarakat yang awan tentang informasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah akan mengiyakan saja dan langsung percaya kepada pihak biro perjalanan haji dan umroh sehingga tidak mengetahui substansi yang telah diperjanjikan, hal inilah yang menjadi cikal bakal gagalnya pemberangkatan calon jamaah haji dan umrah untuk ke Tanah Suci.

Perlindungan hukum terhadap pemakai jasa agen travel haji dan umrah akibat pembatalan keberangkatan calon jamaah hams mendapatkan perlindungan httkum terhadap hak-haknya sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Berdasarkan data dari Direktur Pembinaan Haji dan Umrah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama, menunjukkan telah tedadi peningkatan kasus penipuan terhadap jemaah umroh dalam kurun waktu empat bulan terakhir, tepatnya sejak Januari 2015. Bahkan penipuan tidak hanya dilakukan oleh biro perjalanan yang tidak berizin, tetapi juga yang telah mengantongi izin. Hingga saat ini, ada peningkatan kasus-kasus pelanggaran, baik yang dilakukan travel yang tidak berizin maupun travel berizin yang melanggar ketentuan, masiih sering terjadi dan berulang.

Bentuk penipuan yang dilakukan bermacam-macam, mulai dan tidak terlayani dengan baik, pembatalan pemberangkatan hingga penelantaran jemaah. Dalam hal penelantaran jemaah, kasus yang sering dialami jamaah Haji dan Umrah adalah ditelantarkan di kota transit atau tidak disediakanya tiket pulang setelah melaksanakan ibadah di tanah suci, tidak dipenuhi janji-janji dari agen travel jasa perjalanan haji dan umrah sehingga jemaah mengalami kekecewaan, dan parahnya ada yang ditelantarkan di sana. Meningkatnya kasus penipuan terhadap jamaah haji dan umrah menjadi perhatian Pemerintah, khususnya Departemen Kementrian Agama.

Kemenag perlu terus meningkatkan pengawasan terhadap keberadaan biro perjalanan haji dan umrah. Selain meningkatkan pengawasan juga perlu mengajak peran serta masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengurangi dampaknya. Cara yang bisa dilakukan adalah mengimbau masyarakat agar mengecek perizinan suatu biro perjalanan sebelum akan mendaftarkan diri dalam perjalanan umrah di biro perjalanan yang bersangkutan. Melakukan pengecekan perizinan terhadap sebuah biro perjalanan haji dan umrah tidak sulit karena masyarakat tinggal mengakses situs resmi yang telah disediakan oleh Kementerian Agama. Masyarakat, harus memastikan bahwa travel yang melayani itu berizin, karena kasus yang acap kali menjadi penyebab masalah, hal yang berkaitan dengan perijinan. Karena itu, kalau umat umrah, pastikan mencari travel yang berizin.

Perlindungan hukum bagi para jemaah ibadah haji dan umrah dalam menggunakan jasa biro perjalanan yang seringkali mengalami masalah keterlambatan pemberangkatan dan juga untuk mengetahui hubungan hukum antara para pihak yang terlibat di dalamnya yaitu jemaah, biro perjalanan dan maskapai penerbangan sehingga dengan uraian hubungan hukum ketiganya tersebut dapat dianalisa tanggungjawab hukum yang kemudian dapat diketahui langkah-langkah hukum yang dapat dilakukan oleh jemaah.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji, menyatakan: Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan angkutan udara haji dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban pelaksana angkutan udara haji kepada jemaah haji Indonesia dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah. Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dan satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Angkutan udara haji adalah angkutan udara niaga untuk keperluan angkutan jemaah haji Indonesia yang dilakukan berdasarkan kontrak charter antara Kementerian Agama dengan pelaksana angkutan udara haji. Pelaksana Angkutan Udara Haji adalah perusahaan penerbangan yang ditunjuk oleh Kementerian Agama sebagai pelaksana angkutan udara jemaah haji Indonesia. Penumpang dengan kebutuhan khusus adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan atau permintaan

husus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia dan orang sakit.

Dalam konteks terjadi pelanggaran terhadap jamaah umrah maupun haji, maka hal tersebut dapat dituntut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengingat jamaah umroh juga tergolong kedalam konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan, bahwa "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Oleh karena itu perlu mendapat jaminan berupa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen bertujuan untuk menirgkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa; meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha; meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau

jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Perlindungan hukum terhadap pemakai jasa agen travel haji dan umrah akibat pembatalan keberangkatan calon jamaah hams mendapatkan perlindungan hukum terhadap hak-haknya sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Bentuk pertanggungjawaban penyelenggara perjalanan ibadah haji/umroh adalah dengan mengembalikan seluruh biaya haji khusus dan umroh beserta kerugiannya akibat dari kegagalan keberangkatan jamaah haji khusus dan umroh tersebut sesuai dengan apa yang tertuang dalam kontrak yang telah disepakati bersama atau memberikan prioritas pertama kepada calon jamaah haji yang gagal berangkat tersebut untuk diberangkatkan pada tahun berikutnya.

Langkah-langkah hukum yang harus ditempuh jika jamaah Haji dan Umrah tidak terlayani oleh agen travel.

Biro perjalanan umrah yang semakin menjamur karena banyaknya jamaah umrah asal Indonesia yang ingin melaksanakan rukun islam ke lima itu, dimanfaatkan oleh pihak-pihak tertentu, sehingga dari sekian banyak biro perjalanan umrah yang ada perlu diteliti apakah biro perjalanan umrah itu legal artinya mendapat izin dari Kementerian Agama RI atau justru illegal, jangan sampai masyarakat tertipu dengan tawaran-tawaran yang meggiurkan dengan harga murah tapi fasilitas mewah dari pihak biro perjalanan umrah akan tetapi pada saat pelaksanaan justru malah tidak jadi berangkat alias batal berangkat.

Dalam prakteknya karena masyarakat banyak yang tidak mengetahui prosedur dan tata cara penyelenggaraan ibadah umrah maka, hal inilah yang dijadikan celah oleh biro perjalanan ibadah umroh untuk melakukan tindakan yang melanggar hukum. Ketika sudah mendaftarkan din ke biro perjalanan umroh, masyarakat yang akan dan yang sudah menjadi calon melakukan perjanjian tertulis dengan pihak biro perjalanan umrah tersebut, akan tetapi bagi masyarakat yang awam tentang informasi

penyelenggaraan ibadah umrah akan mengiyakan saja dan langsung percaya kepada pihak biro perjalanan umrah sehingga tidak mengetahui substansi yang telah diperjanjikan, hal inilah yang menjadi cikal bakal gagalnya pemberangkatan calon jamaah umrah untuk ke Tanah Suci.

Banyak biro perjalanan umrah, menawarkan promo ibadah umrah kepada korbannya hanya dengan biaya murah dan tidak ada akan penambahan biaya apapun, sampai pada saat pemberangkatan. Akan tetapi pada kenyataannya biro perjalanan umrah sering meminta tambahan biaya apa saja kepada korbannya dan bahkan sampai sering tidak jadi berangkat umrah, sehingga biro perjalanan umrah telah membohongi korbannya dengan maksud dan tujuan untuk menguntungkan diri sendiri. Bagi talon jamaah hajidan umrah yang gagal berangkat ke tanah suci tersebut menderita kerugian baik materiil maupun moril. Menurut pengamatan penulis bahwaletak permasalahan di dalam penyelenggaraan haji berakar pada konsep pemerintah yang menempatkan jamaah haji dan umrah sebagai obyek dan bukan subyek. Jamaah haji dan umrah tidak mempunyai kesempatan untuk mengetahui kedudukan hukum dan perlindungan hukum yang semestinya diperoleh. Kepentingan jamaah haji dan umrah dilindungi oleh undang-undang yang berlaku, namun demikian undang-undang itu kadang-kadang tidak lengkap atau tidak jelas. Meskipun tidak lengkap atau tidak jelas, tetapi suatu undang-undang harus dilaksanakan. Berpijak pada kajian hukum dalam bentuk peraturan perundang-undangan terhadap kenyataan social.

Perlindungan hukum terhadap pemakai jasa biro perjalanan umrah akibat pembatalan keberangkatan calon jamaah hams mendapatkan perlindungan hukum terhadap hak-haknya sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, penyelenggara ibadah haji adalah pemerintah dan/atau swasta. Dalam penjelasannya dinyatakan bahwa mengingat penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut harkat dan martabat, serta nama baik bangsa, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab pemerintah. Keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah

haji. Apabila penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah tersebut tidak memberikan pelayanan kepada jamaah Haji dan Umrah terkait keberangkatan padahal telah terdapat perjanjian tertulis yang disepakati, maka langkah hukum yang dapat dilakukan oleh calon jamaah Haji dan Umrah yang dirugikan adalah dengan melaporkannya kepada pihak berwenang atas dasar pelanggaran pasal-pasal dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Penyelenggara Ibadah Haji.

Calon jamaah haji dan umrah yang dirugikan dapat pula melaporkan penyelenggara perjalanan haji dan umrah berdasarkan tindak pidana penipuan seperti yang terdapat dalam Pasal 378 KUHP apabila pihak yang menyelenggarakan perjalanan Ibadah Haji dan Umrah tersebut memenuhi unsur-unsur dalam Pasal 378 KUHP, yakni secara melawan hukum dengan tipu muslihat, rangkaian kebohongan, dan menggerakkan calon jamaah haji/umrah untuk menyerahkan sesuatu kepadanya (misalnya mentransfer sejumlah uang) dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang melawan hak, maka langkah hukum yang dapat dilakukan oleh pihak yang dirugikan adalah menuntut secara pidana penyelenggara perjalanan Ibadah Haji dan Umrah atas dasar tindak pidana penipuan.

Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana("KUHP") tentang penipuan yang berbunyi: "Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun"

Dengan demikian, pada dasarnya calon jamaah Haji dan Umrah yang dirugikan oleh pihak penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah terkait keberangkatan dapat melakukan penuntutan pidana berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Penyelenggara Ibadah Haji karena sudah ada pengaturannya dalam Undang-Undang tersebut. Akan tetapi, dalam praktiknya, calon jamaah Haji dan Umrah yang dirugikan dapat pula menuntut berdasarkan KUHP tentang tindak pidana penipuan.

Sebagai contoh, kita mengacu pada Putusan Pengadilan Negeri Barabai Nomor : 224 / Pid.B / 2012 / PN.Br. dalam putusan tersebut " Terdakwa mewakili biro perjalanan haji umrah PT Lintas Ziarah Sahara, menawarkan promo ibadah umrah

kepada saksi Korban sebesar Rp. 11.250.000,- (sebelas juta dua ratus lima puluh ribu rupiah) dan tidak ada akan penambahan biaya apapun, sampai pada saat pemberangkatan. Akan tetapi pada kenyataannya Terdakwa meminta tambahan biaya sebesar Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) kepada Saksi Korban dan Saksi Korban sampai sekarang tidak pernah berangkat umrah, sehingga Terdakwa telah membohongi Saksi Korban dengan maksud dan tujuan untuk menguntungkan diri sendiri. Berdasarkan fakta-fakta tersebut, majelis hakim menyatakan Terdakwa terbukti secara sah dan menyakini bersalah melakukan tindak pidana penipuan sebagaimana disebut dalam pasal 378 KUHP dan menjatuhkan pidana terhadap Terdakwa dengan pidana penjara selama 3 (tiga) bulan 10 (sepuluh) hari".

Selain dipidanakan, dapat pula menempuh jalur hukum perdata dengan menggugat pihak agen travel ke Pengadilan Negeri, karena antara pihak travel dan calon jamaah Haji dan Umrah telah ada perjanjian sebelumnya sehingga pihak travel dapat dikatakan telah wanprestasi karena terpenuhi unsurnya yaitu adanya perjanjian antara calon jamaah haji dan umrah dengan pihak travel dan pihak travel Haji dan Umrah tersebut tidak memenuhi kewajibannya maka dapat diperdatakan berdasarkan kitab undang-undang hukum perdata dalam pasal 1243 dimana berbunyi "Penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tidak terpenuhinya perikatan mulai diwajibkan. bila debitur, walupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui tenggang waktu yang telah ditentukan".

E. PENUTUP

Kesimpulan

Perlindungan Huku bagi Jamaah Haji dan Umrah Terhadap Pelayanan Agen Travel di Indonesia dilihat dari Undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah bahwa talon jamaah harus mendapatkan perlindungan hukum beserta hak-haknya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No.13 Tahun 2008 yang terdapat dalam pasal 64 ayat (1) Penyelengara Ibadah Haji khusus yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000 (satu milyar rupiah), dan ayat (2) Penyelengara perjalanan

Ibadah Umrah yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 45 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000 (satu milyar rupiah). Dalam pasal 40 yang terkait dalam pasal 64 Undang-Undang No.13 Tahun 2008 menerangkan bahwa penyelenggara Ibadah haji khusus wajib memenuhi ketentuan yaitu : Menerima pendaftaran dan melayani Jamaah haji hanya yang menggtmakan Paspor haji, b. Memberikan bimbingan ibadah haji, c. Memberikan layanan Akomodasi, konsumsi, Transportasi, dan pelayanan kesehatan secara khusus, dan d. Memberangkatkan,

memulangkan, dan melayani jamaah sesuai dengan petjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah haji. Sena pasal 45 yang juga terkait dalam pasal 64 ayat (2), berisi kewajiban penyelenggara ibadah umrah yaitu : a. Menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan, b. Memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan, c. Memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah, dan d. Melaporkan kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia.

Langkah-langkah hukum yang harus ditempuh jika jamaah Haji dan Umrah tidak terlayani oleh agen travel antara lain dengan:

- a. Penyelesaian secara damai atau kekeluargaan;
- b. Melaporkan agen travel kepada pihak berwenang atas dasar pelanggaran pasal-pasal dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan melakukan penuntutan pidana berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji;
- c. Melaporkan kepada pihak kepolisian atas penyelenggara travel haji dan umrah dan menuntut secara pidana penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah berdasarkan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidarta(KUHP) tentang tindak pidana penipuan;
- d. Menggugat perdata di Pengadilan Negeri tentang wanprestasi pihak travel terhadap jamaah Haji dan Umrah yang tidak mereka penuhi kewajibannya

Saran

Agar Pemerintah Republik Indonesia dalam hal ini terkait dengan Kementerian Agama dalam penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah harus lebih tegas claim menegakkan peraturan yang terkait dengan sistem penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Serta agen travel ibadah Haji dan Umrah dalam menjalankan bisnisnya harus mengedepankan kepentingan calon jemaah haji tidak hanya mengejar keuntungan semata sehingga nantinya jemaah akan menerima kepuasan atas pelayanan yang baik yang diberikan oleh pihak agen travel. Dan Diharapkan agar Jamaah Haji dan Umrah sebagai konsumen dalam hal ini calon jemaah haji matipun jemaah umrah diharapkan agar lebih cerdas serta calon jemaah haji dan umrah hendaknya selektif terhadap pilihannya menggunakan agen travel sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji yang dapat dipercaya dalam mennlih biro perjalanan yang akan di pakai dan pastikan terlebih dahulu bahwa agen trevel tersebut mengantongi izin serta calon jemaah bisa memperhatikan dan mempertimbangkan berapa lama daftar tungguanya dan juga yang paling penting calon jemaah haji dan umrah tidak terpaneing dengan harga murah yang tawarkan oleh pihak agen travel.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Magfirah, Esther. (2008). Perlindungan Konsumen. Citra Aditya Balch, Bandung.*
- Homby, (2007).Perilaku Konsumen. Terjemahan ; Ariswandi. Printell Hall. USA.*
- Ibrahim Johny, (2002).Perlindungan bagi Konsumen Cerdas.Yadika Bandung.*
- Munir Fuady, (2003). Hak dan Kewajiban Konsumen.YLKI : Jakarta*
- Nasution, Az. (2011). Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar), Diadit Media, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta,*
- Nasution, Az. (2005). Hukum dan Konsumen : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta*
- Sofie, Yusuf. (2010), Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.*
- Susanto, Happy.(2008). Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visi Media, Yogyakarta.*
- Sudaryatmo, 2009, Hukum dan Advokasi Konsumen, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.*

Soekanto, Soerjono, 2007, Pengantar Penelitian Hukum, Universitas Indonesia Press, Jakarta.

Sunggono, Bambang, 2013, Metodologi Penelitian Hukum, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Syeikh Abdul Aziz bin Abdullah bin Baz (2010). Al Yaqutun Nafis fi Madzhab Ibnu Idris, (Beirut : Haramain, tth

Waluyo, Bambang, 2012. Penelitian Hukum dalam praktek, Sinar Grafika, Jakarta.