

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam pertimbangan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan, bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Oleh karena itu, maka pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/ atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.¹

Perusahaan jasa merupakan salah satu model dari berbagai macam-macam model perusahaan. Perusahaan jasa adalah suatu unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa), dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Atau perusahaan jasa dapat diartikan juga sebagai suatu perusahaan yang menjual jasa yang diproduksinya, bertujuan untuk memenuhi

¹ Zaeni asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip Dan Pelaksanaan Di Indonesia*, Cet.8 (Jakarta:Rajawali Pers,2014),191.

kebutuhan para konsumen dan mendapatkan keuntungan.² Secara bahasa, umrah berarti ziarah (berkunjung).³ Biro jasa umrah atau travel (perjalanan) umrah merupakan perusahaan penyelenggara ibadah umrah yang bergerak dibidang jasa. Pada dasarnya penyelenggara perjalanan ibadah umrah sebagaimana disebut dalam Pasal 43 ayat (2) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang berbunyi "Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah dilakukan oleh Pemerintah dan / atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri". Kemudian ketentuan penyelenggara umrah diatur lebih lanjut di dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah.

Di Indonesia, biro jasa umrah atau travel (perjalanan) umrah yang legal atau sah secara hukum dalam menjalankan bisnisnya apabila telah mendapatkan izin dari Menteri sesuai dengan ketentuan Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah yang berbunyi "Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah".

Banyaknya calon jemaah umrah asal Indonesia yang ingin menunaikan ibadah umrah, sehingga peluang ini banyak dimanfaatkan

² Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Cetakan Kesatu, (Bandung:PT Citra Aditya Bakti,1999),60.

³ Nuruddin, *Tuntas Memahami Haji Dan Umrah* (Jakarta:PT Serambi Semesta Distribusi,2017),218.

oleh biro jasa umrah atau travel (perjalanan) umrah. Namun pada praktiknya, timbul persoalan-persoalan tentang pelayanan yang diperjanjikan dalam penyelenggaraan ibadah umrah bagi konsumen. Berdasarkan Pasal 10 Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah disingkat PPIU itu wajib memberikan pelayanan terhadap calon Jemaah Umrah sebagai berikut:

1. Bimbingan Ibadah Umrah;
2. Transportasi Jemaah Umrah;
3. Akomodasi dan konsumsi;
4. Kesehatan Jemaah Umrah;
5. Perlindungan Jemaah Umrah dan Petugas Umrah; dan
6. Administrasi dan Dokumentasi Umrah.

Persoalan yang timbul pada praktik yang diselenggarakan oleh biro jasa umrah atau travel (perjalanan) umrah itu adalah pelayanan-pelayanan dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang dilakukan oleh pihak biro jasa umrah atau travel (perjalanan) umrah. Dalam prakteknya, seringkali calon jamaah umrah tidak mendapatkan pelayanan yang baik, sebagai contoh sebanyak 21 jamaah umrah terdampar di bandara internasional King Abdul Aziz Jeddah. Jamaah juga tidak mendapatkan layanan makanan dari pihak travel, mereka

sudah membayar biasa kisaran 18-24 juta. ⁴Contoh lain dari pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang belum sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh kedua belah pihak antara pelaku usaha dengan pihak konsumen dalam hal ini hak-hak konsumen tersebut belum terpenuhi oleh pelaku usaha dapat dilihat pada kasus antara PT. First Travel dengan calon jamaah umrah Sebanyak 58.682 calon jamaah umrah ditunda keberangkatannya oleh pelaku usaha tersebut.⁵

Berdasarkan contoh yang telah dijelaskan diatas, dimana pelayanan yang dilakukan oleh salah satu biro perjalanan umrah di Indonesia yang masih belum menjamin kepastian hukum bagi pihak konsumen, sehingga perlu di analisis mengenai perlindungan konsumen dalam hal ini terkait dengan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, oleh karena itu diperlukan adanya perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal ini adalah calon jamaah umrah. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.

Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum tersebut memberikan perlindungan terhadap hukum dari sesuatu yang

⁴ <https://garudanews.id/kuh-kjri-evakuasi-puluhan-jamaah-umroh-terlantar-di-jeddah/>Diakses pada hari Rabu 03 Feburari 2021.

⁵ <https://nasional.kompas.com/read/2017/08/22/13271981/korban-first-travel-yang-belum-diberangkatkan-sebanyak-58.682-orang>. Diakses pada harir Rabu 03 Februari 2021.

mengakibatkan tidak terpenuhinya hak- hak konsumen tersebut.⁶ Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Demikian pula, untuk memudahkan bagi produsen dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya, maka dengan mengemukakan berbagai peraturan perundang-undangan yang merupakan refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, diharapkan dapat membantu baik produsen maupun konsumen dalam usaha menegakkan hak- hak konsumen.⁷

Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dan mengkajinya lebih rinci dengan menuangkannya dalam penelitian ini dengan bentuk skripsi yang berjudul: "**TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. FIRST ANUGERAH KARYA WISATA (FRIST TRAVEL) TERHADAP PARA CALON JAMAAH IBADAH UMRAH**".

⁶ Philipus M Hadjon *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya. Penanganannya oleh Pengadilan dalam lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administratif Negara* (Surabaya:PT Bina Ilmu,1987),25.

⁷ Ahmad Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada,2013),9.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti menyimpulkan beberapa rumusan masalah, yaitu :

1. Apa upaya hukum yang dapat ditempuh para jamaah umrah yang mengalami kerugian akibat kegagalan berangkat umrah yang dilakukan oleh PT. FIRST ANUGERAH KARYA WISATA (FIRST TRAVEL) ?
2. Bagaimanakah tainggung jawab PT. FIRST ANUGERAH KARYA WISATA (FIRST TRAVEL) dalam kegagalan keberangkatan umrah para jamaah umrah ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian:

- a. Untuk mengetahui upaya hukum yang dilakukan bagi para konsumen terhadap pelaku usaha yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap undang-undang yang berlaku;
- b. Untuk mengetahui pertanggung jawaban PT. FIRST TRAVEL sebagai pelaku usaha terhadap jamaah umrah sebagai konsumen apabila mengalami kegagalan berangkat umrah.

2. Kegunaan Penelitian:

- a. Kegunaan Teoritis bahwa kegunaan dari penelitian ini adalah semata-mata demi mengembangkan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen;
- b. Kegunaan Praktis sebagai sumbangan bacaan ilmiah pada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, dan sebagai informasi bagi masyarakat yang memerlukan.

D. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Teori

Adapun teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Teori Perbuatan Melawan Hukum Dalam teori perbuatan melawan hukum, Mariam Darus Badrudzaman mengemukakan sebagai berikut :

“Bahwa setiap perbuatan yang melawan hukum yang membawa kerugian pada seorang lain mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian ini mengganti kerugian tersebut.”⁸

Dalam pandangan lain tentang teori perbuatan melawan hukum menurut Wiryono Prodjodikoro menyatakan bahwa :

“perbuatan yang mengakibatkan keguncangan dalam kehidupan bermasyarakat dan keguncangan ini tidak hanya terdapat dalam kehidupan bermasyarakat apabila peraturan-

⁸Eva Novianty, *Analisa Ekonomi Dalam Penggunaan Gugatan Strict Liability Kasus Lumpur Lapindo*, www.lontar.ui.ac.id, Diakses pada tanggal 03 Februari 2021.

peraturan hukum dalam suatu masyarakat dilanggar (langsung).”⁹

b. Teori Hukum Perlindungan Konsumen dan Asas Perlindungan Konsumen

1) Az. Nasution berpendapat bahwa :

“hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.”¹⁰

2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat

dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;

3) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.¹¹

⁹Ali, *Pengertian Perbuatan Melawan Hukum Menurut Pakar Hukum*, www.pengertianpakar.com, Diakses pada tanggal 03 Februari 2021.

¹⁰Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi* (Jakarta:Penerbit PT.Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006),11.

¹¹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta:Penerbit PT.Raja Grafindo Persada, 2004),25.

c. Doktrin Hak dan Kewajiban Konsumen

Yaitu doktrin *Caveat Venditor* adalah doktrin yang menyatakan bahwa produsen tidak hanya bertanggungjawab kepada konsumen atas dasar tanggung jawab kontraktual. Doktrin ini menekankan pertanggungjawaban dari pelaku usaha karena produknya ditawarkan kepada semua orang, maka timbul kepentingan bagi masyarakat untuk mendapatkan jaminan keamanan jika menggunakan produk yang bersangkutan.¹²

2. Kerangka Konsep

Kerangka konseptual merupakan uraian dari definisi

operasional dari teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a. Perjanjian

Ketentuan umum mengenai perjanjian diatur didalam Bab II sedangkan ketentuan khusus diatur didalam Bab V s/d XVIII ditambah Bab VII A. Ketentuan-ketentuan umum mengenai terjadinya dan dihapusnya perikatan seperti yang terdapat dalam Bab I dan Bab IV pun bertalian dengan perikatan yang terjadi karena perjanjian 14 . Menurut ketentuan Pasal 1313 KUHP perdata yang menyatakan bahwa "Suatu

¹²Johanner Gunawan, *Bahan Perkuliahan Pertanggungjawaban Produk*, Program Pascasarjana Magister Hukum (Bandung:Universitas Katolik Parahyangan, 1998)

Perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih”.

b. Konsumen

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.¹³

c. Pelaku usaha / Pengangkut

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun

bukan badan hukum yang didirikan atau berkedudukan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁴

d. Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu

¹³Indonesia, *Pasal 1 ayat (2)*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 131 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.

¹⁴*Ibid.*, *Pasal 1 ayat (3)*.

sendiri.¹⁵ Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan kepada konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen memiliki dua aspek yaitu aspek perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau dengan kata lain melanggar ketentuan undang-undang serta aspek perlindungan terhadap diberlakukannya terhadap konsumen syarat-syarat yang tidak adil.¹⁶

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian terhadap asas-asas hukum positif yang tertulis didalam perundang-undangan. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian milik ilmu hukum mengkonsepsikan hukum sebagai kaedah dan penelitian hukum ini

¹⁵Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010),09.

¹⁶*Ibid.*,10.

juga disebut penelitian dogmatik hukum. Metode penelitian yang akan digunakan untuk membantu proses penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif yaitu dengan melakukan analisis terhadap permasalahan melalui pendekatan terhadap asas-asas serta norma yang mengacu pada peraturan perundang-undangan. Penelitian hukum normatif merupakan salah satu penelitian yang paling banyak dilakukan oleh mahasiswa, baik mahasiswa S1, S2 maupun mahasiswa S3. Soerjono Soekanto menyajikan pengertian penelitian hukum normatif atau disebut juga penelitian hukum kepustakaan adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.¹⁷

2. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data sekunder, adapun jenis-jenisnya adalah sebagai berikut:

a. Bahan hukum primer, yang terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-undang Perdata;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

¹⁷Salim HS, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi* (Jakarta:Penerbit PT Raja Grafindo Persada),12.

- 3) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah;
- 4) Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggara Ibadah Umrah.
- 5) Putusan Pengadilan Nomor 3096 K/PID.SUS/2018

b. Bahan hukum sekunder yaitu memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang meliputi hasil penelitian hukum dan tulisan ilmiah dari kalangan hukum yang berkaitan dengan judul skripsi.

c. Bahan hukum tersier yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer dan sekunder, misalnya Kamus Hukum, Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris.¹⁸



IBLAM
School of Law

3. Metode Analisis Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis secara kualitatif. Analisis kualitatif adalah suatu analisis yang dilakukan menggunakan kalimat atau kata-kata, selain itu analisis kualitatif melihat obyek yang diteliti secara mendalam, bersifat konteks dan komperhensif, serta kemampuan peneliti memahami obyek yang sangat menentukan hasil penelitian.¹⁹

¹⁸Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta:Penerbit PT Raja Grafindo Persada, 2013),133.

¹⁹Warih Anjari, *Op. Cit.*,42.

4. Metode Pendekatan

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah (*case approach*) pendekatan kasus dan (*statute approach*) pendekatan undang-undang. Pendekatan kasus adalah pendekatan dalam penelitian yuridis normatif yang bertujuan untuk mempelajari penerapan norma-norma atau kaidah-kaidah hukum yang dilakukan pada praktek hukum.²⁰ Sedangkan pendekatan perundang-undangan adalah suatu pendekatan dalam penelitian yuridis normatif yang akan menggunakan sebagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian.²¹



²⁰Jhony Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Batu Media, 2005), 268.

²¹*Ibid*, 248-249.