

Business and Corporate Law Review

**Tanggung Jawab Notaris Terhadap Akta
Waarmerking Sebagai Objek Pemeriksaan
Penyidikan.**

Stella Delarosa

**Analisis Peran Tanggung Jawab Sosial
Perusahaan Terhadap Peningkatan
Kesejahteraan Sosial Di Indonesia.**

Satria Sukananda

**Studi Banding Peraturan Penanaman
Modal Asing Di Indonesia dan Thailand.**

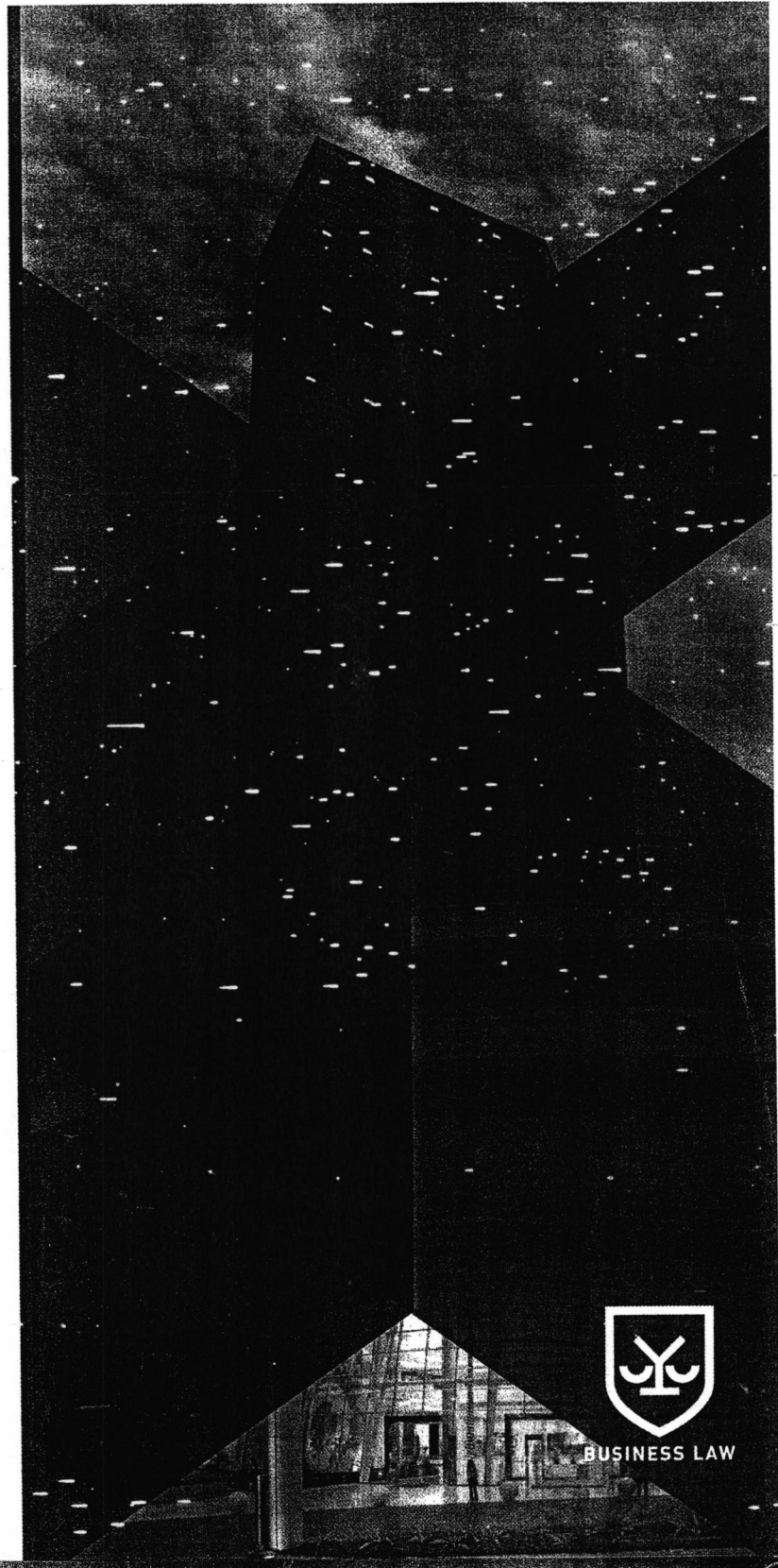
Siti Hatikasari

**Kajian Yuridis Kewenangan Dewan Jaminan
Sosial Nasional (DJSN) dalam Pengawasan
Tata Kelola JKN yang Diselenggarakan
Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
(BPJS) Kesehatan**

Tri Aktariyani

**Pertanggungjawaban Agen Terhadap
Pembatalan Pemberangkatan Umrah oleh
Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah**

Putri Tamara, Zahry Vandawati,
Hilda Yunita Sabrie



PERTANGGUNGJAWABAN AGEN TERHADAP PEMBATALAN PEMBERANGKATAN UMRAH OLEH PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

Putri Tamara, Zahry Vandawati dan Hilda Yunita Sabrie

Fakultas Hukum Universitas Airlangga

Jalan Dharmawangsa Dalam Selatan, Airlangga, Gubeng, Kota Surabaya. Jawa
Timur 60286

Abstract

The business of travel umroh worship progressed and developed in Indonesia. This is because Indonesia is one of the largest countries whose inhabitants are Muslim moieties where one form of worship is umroh worship. In conducting its business, umroh worship service organizers usually recruit agents to get worshippers. The agency and organizers of the umroh worship journey make an agency agreement which contains the related obligations and rights of each party. One of the obligations of the agent is to find a pilgrim who then his departure will be done by the umroh travel organizers. But sometimes there are umroh travel organizers who are not good in providing services and facilities, one of which is the failure to send pilgrims to Mecca and Medina to worship. In this case needs to be analyzed more deeply related to the protection of the law for umroh congregations so that they are not harmed. This research is normative research using general research method that is statute approach and conceptual approach.

Keywords: Umroh Travel Organizer, Agent, Umroh Congregation, Agency Agreement

Abstrak

Bisnis penyelenggaraan perjalan ibadah umroh makin maju dan berkembang di Indonesia. Hal ini karena Indonesia merupakan salah satu negara terbesar yang penduduknya adalah mayoritas beragama Islam dimana salah satu bentuk ibadahnya adalah ibadah umroh. Dalam menjalankan bisnisnya, penyelenggara perjalanan ibadah umroh biasanya merekrut para agen untuk mendapatkan jamaah. Agen dan penyelenggara perjalanan ibadah umroh tersebut membuat perjanjian keagenan dimana berisi terkait kewajiban dan hak dari masing-masing pihak. Salah satu kewajiban dari agen adalah mencari jamaah yang kemudian pemberangkatannya akan dilakukan oleh penyelenggara perjalanan umroh tersebut. Namun terkadang terdapat penyelenggara perjalanan umroh yang tidak baik dalam memberikan layanan dan fasilitas, salah satunya adalah gagalnya memberangkatkan jamaah ke Makkah dan Madinah untuk beribadah. Dalam hal ini perlu di analisis lebih dalam terkait perlindungan hukum bagi jamaah umroh agar mereka tidak dirugikan. Penelitian ini adalah penelitian normatif yang menggunakan metode penelitian secara umum yaitu *statute approach* dan *conceptual approach*.

Kata Kunci: Penyelenggara Perjalanan Umroh, Agen, Jamaah Umroh, Perjanjian Keagenan

Pendahuluan

Perjanjian keagenan termasuk karena agen bertindak mewakili dalam perjanjian baku, yaitu perjanjian prinsipal berdasarkan surat kuasa maka yang telah ditentukan isinya oleh hubungan prinsipal dengan agen berada prinsipal sedangkan pihak agen yang pada posisi yang setara, tidak seperti menjamin kepastian hukum perjanjian majikan dengan buruh.² Perjanjian tersebut. Bentuk perjanjian tersebut keagenan yang dilakukan antara adalah tertulis yang berisi hak dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah kewajiban para pihak. Apabila terjadi Umrah dengan agennya didasarkan permasalahan yang muncul di pada kesepakatan para pihak. Agen kemudian hari maka para pihak selaku penerima kuasa telah terikat merumuskan dasar-dasar pemutusan untuk melakukan penjualan terkait jasa perjanjian keagenan, yang biasanya yang dimiliki Penyelenggara Perjalanan disebut sebagai *events of default* yaitu:¹ Ibadah Umrah.

- a. pihak agen lalai melaksanakan Perjanjian keagenan antara kewajibannya sebagaimana yang prinsipal yaitu Penyelenggara tercantum dalam perjanjian; Perjalanan Ibadah Umrah dengan agen
 - b. agen melakukan perbuatan yang di beberapa wilayah menimbulkan dilarang dilakukan; akibat hukum bagi masing-masing. Hak
 - c. para pihak jatuh pailit; dan prinsipal menjadi kewajiban dari agen,
 - d. kondisi tertentu yang begitupun sebaliknya. Hak dan menyebabkan tidak dapat kewajiban tersebut memunculkan dilaksanakannya kewajiban akibat hukum dalam bentuk tanggung
- Hubungan keagenan adalah jawab bagi para pihak dalam hubungan perwakilan, tindakan agen melaksanakan kewajibannya. Menurut adalah representasi dari prinsipal oleh Peter Salim, tanggung jawab dapat

¹ Mariam Darus Badruzaman, "E-Commerce Tinjauan Dari Hukum Kontrak Indonesia", *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 12, 2001, h. 46.

² Suharnoko, *Hukum Perjanjian : Teori dan Analisa Kasus*, Prenada Media, Jakarta, 2004, h. 41.

dikelompokkan menjadi tiga yaitu *accountability*, *responsibility* dan *liability*. Tanggung jawab yang dimaksud dalam *accountability* berkaitan dengan keuangan atau pembukuan dalam transaksi pembayaran. Sedangkan tanggung jawab mengenai *responsibility* yaitu kewajiban memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi. Berbeda dengan keduanya, tanggung jawab dalam hal *liability* berarti kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita.³ Tanggung jawab sendiri dalam Hukum Pengangkutan dibedakan menjadi lima jenis prinsip tanggung jawab oleh pengangkut, yaitu sebagai berikut:⁴

1. Prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*)

Pada prinsip ini setiap perbuatan yang mengakibatkan kerugian pada orang lain, harus diduga bahwa pengangkut yang bersalah. Prinsip ini meletakkan kesalahan kepada pengangkut dan pengangkut wajib bertanggung jawab terhadap

kerugian yang diderita pengirim. Sehingga menurut teori ini beban pembuktian berada di pihak tergugat atau pengangkut. Meskipun beban pembuktian berada di pihak tergugat, tetapi tidak berarti penggugat atau pengirim dapat mengajukan gugatan sesuai kehendaknya, karena apabila tidak dapat menunjukkan kesalahan tergugat, maka pengirim dapat digugat kembali oleh pengangkut.

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip ini menyatakan dalam hal terdapat kerugian yang diderita pengirim terkait barang atau jasa selama dalam masa pengangkutan, maka pihak yang merasa dirugikan wajib membuktikan kesalahan pengangkut apabila ingin meminta pertanggungjawaban kepada pengangkut. Sehingga seseorang dapat diminta pertanggungjawabannya secara hukum apabila unsur kesalahan terpenuhi.

³ K. Martono, 2011, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 217.

⁴ Krisnadi Nasution, Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang Bus Umum, *Mimbar Hukum*, Vol. 26, Nomor 1, 2014, h. 56.

3. Prinsip tanggung jawab mutlak oleh pengangkut (*strict liability*)

Prinsip ini menitik beratkan pada penyebab pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pengirim tanpa perlu adanya pembuktian. Hal tersebut terjadi karena unsur kesalahan tidak menjadi poin penting, sehingga apapun yang terjadi pengangkut wajib bertanggung jawab. Namun terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan pengangkut bebas dari tanggung jawabnya yaitu ketika kerugian tersebut akibat adanya *force majeure*.

4. Prinsip pembatasan tanggung jawab pengangkut (*limitation of liability*)

Poin penting dalam prinsip ini adalah pembatasan pemberian ganti rugi oleh pengangkut kepada pengirim. Prinsip ini cukup menguntungkan pelaku usaha karena terdapat batasan yang telah ditentukan apabila terjadi kerugian. Namun pelaku usaha tidak boleh menentukan secara sepihak batas tanggung jawab tersebut, karena hal tersebut dapat merugikan konsumen.

5. Prinsip tanggung jawab praduga tak

bersalah (*presumption of non liability*)

Prinsip ini mengatakan bahwa pengangkut dianggap tidak punya tanggung jawab atas segala kerugian yang diderita pengirim, namun bukan berarti pengangkut bebas dari kesalahan. Apabila kesalahan ada pada pengangkut dan dapat dibuktikan dengan adanya saksi maka pengangkut harus bertanggung jawab terhadap kerugian tersebut.

Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab hukum adalah sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.⁵ Tanggung jawab sendiri dapat lahir dari adanya suatu hubungan hukum antara pihak satu dengan pihak lainnya.

Hukum perdata menyebutkan agen sebagai pihak yang memiliki hubungan hukum dengan prinsipal berdasarkan perjanjian keagenan. Hubungan hukum

⁵ Ridwan Halim, 1988, *Hukum Administrasi Negara Dalam Tanya Jawab*, Ghalia Indonesia, Jakarta, h. 23.

adalah hubungan yang terjadi antara subyek hukum satu dengan subyek hukum lainnya yang diatur oleh hukum dan menimbulkan hak dan kewajiban.⁶

Prinsipal memberikan kewenangan kepada agen untuk melakukan perbuatan hukum tertentu untuk kepentingan prinsipal. Hubungan keagenan merupakan hubungan keperantaraan, perantara sendiri dikelompokkan menjadi dua yaitu:⁷

a. Perantara dalam hubungan hukum yang tetap

Hubungan hukum yang tetap yang dimaksud antara pemberi kuasa dengan perantara, misalnya pada hubungan hukum perburuhan antara majikan dengan buruh/pekerja yang diatur dalam Pasal 1601 huruf a BW. Oleh sebab itu kedudukan hukum pemberi kuasa lebih tinggi dibandingkan dengan perantara dan tidak sederajat, contohnya pelayan toko dan pedagang keliling.

b. Perantara dalam hubungan hukum yang tidak tetap dan tidak tetap

Hubungan hukum ini didasarkan

pada perjanjian pemberian kuasa sebagaimana diatur dalam Pasal 1792 – 1816 BW. Kedudukan hukum antara pemberi kuasa dengan perantara adalah sederajat/sama, contohnya agen, makelar, komisioner dan ekspediter.

Selain itu perantara juga dikelompokkan menjadi dua berdasarkan tanggung jawabnya, yaitu:⁸

a. Perantara yang bertanggung jawab penuh

Perantara ini bertanggung jawab sepenuhnya terhadap perbuatan yang dilakukannya, contohnya dealer dan ekspediter.

b. Perantara yang bertanggung jawab sebagian.

Perantara tidak bertanggung jawab penuh terhadap akibat hukum yang timbul dari perbuatan keperantaraannya karena perantara ini berada dalam perintah pemberi kuasa, contohnya agen, makelar dan komisioner.

Berdasarkan hal tersebut agen Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah termasuk perantara dalam

⁶ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, h.41.

⁷ L. Budi Kagramanto et. al, *Buku Ajar Hukum Dagang*, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya, 2004, h. 21.

⁸ Ibid.

hubungan hukum tidak tetap dan bertanggung jawab sebagian sehingga kedudukan agen sebagai perantara tidak memiliki tanggung jawab hukum secara penuh kepada pihak ketiga yang menderita kerugian sepanjang agen melaksanakan kewenangannya sesuai dengan yang diperjanjikan. Tanggung jawab tersebut berada di pihak prinsipal, karena agen tidak termasuk dalam para pihak dalam perjanjian yang dilakukan antara prinsipal dengan pihak ketiga. Sehingga rumusan masalah yang akan diangkat adalah tentang pertanggungjawaban agen jika terjadi pembatalan ibadah umrah.

Pertanggungjawaban Agen dalam Pembatalan Ibadah Umrah

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dengan calon jamaah mempunyai hubungan hukum yang berhubungan terkait harta kekayaan yang melahirkan hak dan kewajiban masing-masing. Hubungan tersebut terbentuk dari perikatan yang dilakukan kedua belah pihak. Menurut Pasal 1234 BW, tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu. Perikatan antara Penyelenggara

Perjalanan Ibadah Umrah dengan calon jamaah merupakan perikatan untuk berbuat sesuatu yang berbentuk pelayanan jasa. Jasa tersebut mengenai pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan ibadah umrah sesuai keahlian yang ditawarkan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang gagal memberangkatkan calon jamaah umrah ini dapat dikatakan atau termasuk perbuatan wanprestasi dalam ranah hukum perdata karena pihak penyelenggara telah melakukan perbuatan yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan wanprestasi, yaitu :

1. Penyelenggara perjalanan ibadah umrah tidak memenuhi kewajibannya untuk memberangkatkan calon jamaah umrahnya;
2. Penyelenggara perjalanan umrah terlambat dalam memenuhi kewajibannya untuk memberangkatkan calon jamaah umrahnya;

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah memenuhi tetapi tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan sebagai kewajibannya untuk memberangkatkan calon jamaah

umrahnya.

Usaha jasa penyelenggaraan ibadah umrah yang saat ini sedang berkembang di masyarakat sudah menjadi hal yang biasa, dalam perkembangannya tersebut muncul beberapa kendala atau masalah. Masalah dalam bidang usaha perjalanan ibadah umrah ini dapat terjadi kapanpun karena penyelenggaraan ini hampir dapat dilaksanakan sepanjang tahun. Salah satu masalah yang sering muncul saat ini adalah calon jamaah ibadah umrah gagal berangkat akibat ketidakjelasan informasi dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Beberapa contoh yang kasus yang saat ini masih dalam proses hukum terkait kegagalan calon jamaah umrah untuk berangkat melaksanakan ibadah umrah adalah kasus First Travel dan Abu Tour. Kasus First Travel ini bermula ketika terjadi kegagalan pemberangkatan jamaah umrah pada tanggal 28 Maret 2017 padahal calon jamaah tersebut telah menempati hotel di sekitar bandara Soekarno-Hatta.

Kementerian Agama yang mengetahui kejadian tersebut kemudian melakukan klarifikasi, investigasi, advokasi hingga mediasi dengan calon jamaah. Klarifikasi dilakukan pertama kali pada tanggal 18 April 2017 namun pihak First Travel tidak memberikan jawaban. Selanjutnya dilakukan mediasi yang pertama tanggal 22 Mei 2017 namun upaya tersebut tidak berjalan karena tim *legal* dari First Travel tidak memiliki surat kuasa. Mediasi yang kedua dilaksanakan tanggal 24 Mei 2017 namun pihak First Travel tidak hadir. Ketiga mediasi dilakukan pada tanggal 2 Juni 2017 antara First Travel dengan calon jamaah dari Bengkulu. Terakhir mediasi dilakukan tanggal 10 Juli 2017 namun pihak First Travel kembali tidak hadir.⁹ Selanjutnya pada tanggal 21 Juli 2017 satuan tugas waspada Otoritas Jasa Keuangan memberikan perintah kepada First Travel untuk menghentikan penjualan paket promo umrah karena adanya indikasi investasi ilegal dan penghimpunan dana masyarakat tanpa izin. Akhirnya Kementerian Agama mencabut izin

⁹ Dika Dania Kardi, "Kronologi Kisruh Penipuan Umrah First Travel", 10 Agustus 2017, CNN Indonesia, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170810130234-12-233701/kronologi-kisruh-penipuan-umrah-first-travel>, diakses tanggal 19 Januari 2018

operasional First Travel berdasarkan -kan calon jamaahnya untuk Keputusan Menteri Agama Nomor 589 melaksanakan ibadah umrah. Sebelum Tahun 2017 per 1 Agustus 2017.¹⁰ Penyelenggara Perjalanan Ibadah

Begitu pula dengan Kasus Abu Umrah dapat memberikan pelayanan Tour bermula ketika pihak Abu Tour perjalanan ibadah umrah, membuka paket promo umrah dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah harga Rp.12.000.000,00 – Umrah harus memenuhi syarat yang Rp.16.000.000,00, kemudian banyak ditetapkan. Bermula dari Biro orang yang mendaftarkan diri. Sejak Perjalanan wisata yang telah memenuhi tahun 2016 sampai 2018 sudah terdaftar persyaratan tersebut maka dapat sekitar 86.720 ribu calon jamaah berkembang menjadi Penyelenggara umrah. Calon jamaah tersebut tersebar Perjalanan Ibadah Umrah. Pelaksanaan di 15 provinsi, mereka telah perjalanan ibadah umrah ini dapat menyetorkan dana dengan total dimulai dari Penyelenggara Perjalanan Rp.1.800.000.000.000,00, namun Ibadah Umrah dan calon jamaah yang sampai saat ini calon jamaah tersebut menyepakati perjanjian untuk belum diberangkatkan dengan alasan melakukan pengadaan perjalanan terkendala jadwal penerbangan yang ibadah umrah. Perjanjian tersebut dikurangi. Kemudian setelah lama tentunya harus memenuhi syarat sah menunggu, calon jamaah banyak yang perjanjian sebagaimana diatur dalam melaporkan pihak Abu Tour kepada Pasal 1320 BW, dan berbentuk tertulis pihak yang berwajib. Kasus ini telah sebagaimana diatur dalam Pasal 36 ayat sampai pada tahap penyidikan dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 79 Direktur Utama Abu Tour telah Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan ditetapkan sebagai tersangka.¹¹ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008

Seperti yang telah diuraikan di Tentang Penyelenggaraan Ibadah-Haji. atas saat ini banyak terjadi kasus terkait Hubungan hukum antara agen Penyelenggara Perjalanan Ibadah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang tidak dapat keberangkat Umrah dengan calon jamaah umrah ini

¹⁰ Ibid.

¹¹ Hendra Cipto, "Kasus Abu Tour : Terkumpul Dana Hingga Rp 18 Triliun Dari 86.720 Jemaah", 23 Maret 2018, <https://regional.kompas.com/read/2018/03/23/18433061/kasus-abu-tours-terkumpul-dana-hingga-rp-18-triliun-dari-86720-jemaah>, diakses pada 24 April 2018.

termasuk dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen sebagaimana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Definisi konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pertanggungjawaban yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen yaitu ganti kerugian yang diderita konsumen. Ganti kerugian tersebut terjadi karena pelaku usaha melakukan wanprestasi dengan gagalnya pemberangkatan ibadah umrah sesuai yang telah disepakati dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Umrah. Hal tersebut terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pertanggungjawaban yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen yaitu ganti kerugian yang diderita konsumen. Ganti kerugian tersebut terjadi karena pelaku usaha melakukan wanprestasi dengan gagalnya pemberangkatan ibadah umrah sesuai yang telah disepakati dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Umrah dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu kesalahan dari pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau pemerintah.¹² Kesalahan yang berasal dari pemerintah dikarenakan pengurangan kuota yang disebabkan kebijakan dari pemerintah Arab Saudi seperti yang terjadi pada tahun 2013 akibat renovasi Masjidil Haram.¹³ Sedangkan kesalahan yang berasal dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dapat disebabkan karena

¹² Savira Rianda ariani et. Al., "Tanggung Gugat Terhadap Biro Perjalanan Atas Pembatalan Pemberangkatan Haji Plus Dan Umroh, *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2012*, Fakultas Hukum Universitas Jember, h. 7, <http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/59146/Savira%20Rianda.pdf;sequence=1>, diakses pada tanggal 25 Februari 2018.

¹³ Dompot Dhuafa, Pemerintah Batasi Jamaah Umroh 2013, 28 Juni 2013, <http://ddhongkong.org/pemerintah-batasi-jamaah-umroh-2013/>, diakses pada tanggal 20 April 2018.

adanya unsur penipuan seperti calon jamaah belum terdaftar dalam daftar list di Kementerian Agama seperti yang saat ini banyak terjadi.

Hal tersebut tentunya merugikan calon jamaah yang telah mengeluarkan biaya namun tidak dapat berangkat menjalankan ibadah umrah. Konsumen dalam hal ini calon jamaah umrah dapat mengajukan gugatan perdata maupun menuntut secara pidana. Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah harus bertanggung jawab karena berdasarkan Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berpikiran bahwa yang ditawarkan oleh pelaku usaha akan dipenuhi sesuai kesepakatan tanpa ada kekurangan dan dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.

Pelaku usaha selain bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen juga memiliki hak-hak yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperda-

-gangkan;

- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- Pelaku usaha yang menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah yang gagal memberangkatkan calon jamaahnya termasuk dalam perbuatan wanprestasi. Hal tersebut terjadi dikarenakan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah telah melanggar perjanjian yang disepakati, perbuatan yang dapat dikategorikan sebagai wanprestasi yaitu :
1. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah tidak memenuhi kewajibannya yaitu memberangkatkan calon jamaah umrah yang mendaftar pada agen travelnya;
 2. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah terlambat dalam memenuhi kewajibannya untuk memberangkatkan calon jamaah sesuai kesepakatan;
 3. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah memenuhi kewajibannya tetapi tidak sesuai dengan perjanjian yang merupakan kewajiban pelaku usaha.
- Perbuatan wanprestasi yang dilakukan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah menimbulkan hak bagi calon jamaah yang menderita kerugian untuk menggugat ganti rugi. Menurut Pasal 1243 BW gugatan wanprestasi atas tidak terpenuhinya prestasi yang dilakukan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah karena adanya kesalahan atau kelalaian setelah dikirimnya pernyataan lalai (somasi) kepada pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Pernyataan lalai tersebut mengenai jangka waktu perhitungan ganti rugi dan jenis serta

jumlah ganti rugi yang diminta. Berdasarkan hal tersebut, agen dari Namun, hal tersebut dapat dikecualikan Penyelenggara Perjalanan Ibadah apabila tidak terlaksananya perjanjian Umrah yang diberi kuasa untuk tersebut akibat adanya *force majeure*. mencari calon jamaah umrah di wilayah Pelaku usaha atau Penyelenggara tertentu yang telah melaksanakan Perjalanan Ibadah Umrah yang tidak kewajibannya sesuai perjanjian tidak melaksanakan kewajibannya atau bertanggung jawab terhadap disebut wanprestasi dapat diberikan pembatalan umrah tersebut. sanksi oleh pemerintah, sanksi tersebut Penyelenggara Perjalanan Ibadah dapat dilihat pada Pasal 67 Peraturan Umrah sebagai prinsipal yang Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 bertanggung jawab dalam memberikan yaitu sanksi administratif. Sanksi ganti rugi kepada calon jamaah. Selain administratif tersebut dapat berupa itu calon jamaah sebagai pihak ketiga peringatan tertulis, pembekuan izin mempunyai hubungan langsung dengan penyelenggaraan, atau pencabutan izin prinsipal sehingga hubungan hukum penyelenggaraan. terjadi antara prinsipal dengan pihak ketiga.

Calon jamaah yang mendaftar melalui kantor cabang atau agen dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah banyak yang meminta pertanggung jawaban kepada kepala agen tersebut, namun di sisi lain agen bertindak untuk dan atas nama prinsipal. Seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya, agen dalam melakukan perbuatan hukum berdasarkan kuasa yang diberikan prinsipal. Sehingga prinsipal bertanggung jawab atas segala perbuatan hukum yang dilakukan agen, kecuali perbuatan tersebut tidak sesuai dengan kuasa yang diberikan prinsipal.

Upaya Hukum terhadap Pembatalan Pemberangkatan Ibadah Umrah

Kasus kegagalan pemberangkatan calon jamaah umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah cukup banyak terjadi di Indonesia, padahal calon jamaah tersebut telah membayar lunas harga yang telah disepakati dalam perjanjian. Hal tersebut diakibatkan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang tidak

bertanggung jawab dan tidak beritikad baik kepada calon jamaah umrah sehingga diperlukan perlindungan hukum bagi calon jamaah tersebut. Calon jamaah umrah sebagai konsumen memiliki hak sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. 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;
5. Hak untuk mendapat pembinaan

- dan pendidikan konsumen;
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban konsumen dapat dilihat pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah:

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

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang telah melakukan wanprestasi merupakan pihak yang bertanggung gugat terhadap kerugian yang diderita calon jamaah umrah. Menurut pendapat R. Setiawan, kerugian adalah kerugian yang nyata terjadi karena wanprestasi, besarnya kerugian ditentukan dengan perbandingan antara harta kekayaan setelah terjadi wanprestasi dan keadaan apabila tidak terjadi wanprestasi.¹⁴ Lebih lanjut, pendapat dari Yahya Harahap mengemukakan bahwa ganti rugi adalah kerugian yang nyata atau *fietelijke nadeel* yang ditimbulkan dari perbuatan wanprestasi. Menurut Yahya Harahap, besarnya ganti rugi kira-kira sebesar apabila prestasi dilakukan.¹⁵ Ganti rugi dapat disebabkan dua hal yaitu wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum. Ganti rugi yang disebabkan wanprestasi merupakan akibat tidak dilaksanakannya prestasi oleh salah satu pihak yang terikat perjanjian dengan pihak lainnya. Sedangkan ganti rugi yang disebabkan perbuatan melanggar hukum adalah

bentuk ganti rugi akibat adanya kesalahan, seseorang yang tidak terikat perjanjian melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan calon jamaah merupakan dua pihak yang saling memerlukan, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah menawarkan jasanya untuk mengakomodasi perjalanan umrah sesuai keahliannya dan calon jamaah memerlukannya untuk dapat menjalankan ibadah umrah. Oleh sebab itu keduanya saling membutuhkan untuk mendapat keuntungan masing-masing. Namun saat ini banyak calon jamaah yang dirugikan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dikarenakan ketidaktahuan calon jamaah terhadap hak-haknya. Kerugian yang dialami calon jamaah tidak hanya berupa materi namun juga waktu dan tenaga yang dikeluarkan selama meminta kejelasan informasi dari pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Konsumen dapat melakukan gugatan dalam ranah perdata maupun

¹⁴ R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1977, h. 17. Sebagaimana dikutip dalam M. Tjoanda, "Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata", *Jurnal Sasi*, Vol. 16 No. 4, Oktober-Desember 2010, h. 43.

¹⁵ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, h. 66. Sebagaimana dikutip M. Tjoanda, "Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata", *Jurnal Sasi*, Vol. 16 No. 4, Oktober-Desember 2010, h. 43.

tuntutan pidana terhadap kasus kegagalan pemberangkatan umrah, sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 1367 BW syarat terpenuhinya tanggung gugat yaitu :

1. Adanya perbuatan;

Perbuatan yang dilakukan pelaku usaha dapat berupa perbuatan yang aktif dilakukan atau tidak berbuat sesuatu dengan kata lain pasif. Dalam kasus kegagalan pemberangkatan umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah tidak melakukan kewajibannya sebagaimana mestinya sehingga calon jamaah tidak terdaftar di Kementerian Agama.

2. Adanya unsur kerugian;

Konsumen menderita kerugian materiil akibat tidak dijalankannya kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang telah diperjanjikan. Calon jamaah yang mendaftar pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang melaporkan

ke polisi merupakan jamaah yang telah melunasi pembayaran biaya umrah sesuai kesepakatan. Namun setelah melakukan pembayaran, konsumen justru tidak segera diberangkatkan hingga waktu yang relatif lama. Sehingga konsumen mengalami kerugian akibat pembayaran tersebut.

3. Adanya unsur perbuatan melanggar hukum;

Perbuatan yang dilakukan tersebut melanggar ketentuan perundang-undangan dan kesusilaan. Pelaku usaha atau Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah melanggar Pasal 65 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 yaitu gagal memberangkatkan calon jamaah ke Arab Saudi.

4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan yang dilakukan dengan kerugian yang diderita.

Perbuatan yang dilakukan pelaku usaha tersebut menjadi penyebab yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian materiil. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya yaitu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (1)

wajib memberikan pelayanan:

- a. bimbingan Ibadah Umrah;
- b. transportasi jemaah umrah;
- c. akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi;
- d. kesehatan jemaah umrah;
- e. perlindungan jemaah umrah dan petugas umrah; dan
- f. administrasi dan dokumen umrah

Akibat dari tidak dilaksanakannya kewajiban tersebut, konsumen mengalami kerugian materiil berupa uang yang telah dibayarkan. Selain itu konsumen juga menderita kerugian waktu dan tenaga untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yang membutuhkan waktu yang relatif lama.

Peristiwa batalnya calon jemaah ibadah umrah termasuk dalam ganti rugi akibat wanprestasi karena antara Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dengan calon jemaah terikat hubungan hukum melalui perjanjian. Kerugian dapat dibedakan menjadi dua bentuk yaitu kerugian materiil dan kerugian immaterial. Kerugian materiil merupakan kerugian yang dapat dinilai dengan uang. Sedangkan kerugian immaterial adalah kerugian yang tidak dapat dinilai dengan uang, misalnya rasa takut, penderitaan batin, rasa sakit

anggota tubuh dan lainnya.

Berdasarkan Pasal 1246 BW menyebutkan bahwa yang dapat dituntut penggantianannya adalah biaya, rugi dan bunga. Oleh sebab itu menurut pendapat Abdulkadir Muhammad, unsur-unsur ganti rugi adalah:

- a. Biaya yang dikeluarkan
- b. Kerugian akibat kelalaian
- c. Bunga atau keuntungan yang diharapkan

Cara pemberian ganti rugi akibat wanprestasi sendiri terbagi menjadi beberapa macam, yaitu sebagai berikut:

1. Ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian.

Ganti rugi dengan cara ini merupakan ganti rugi akibat wanprestasi yang bentuk dan jumlah besarnya ganti rugi telah ditetapkan dalam perjanjian. Jadi, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan calon jemaah sepakat menentukan klausula ganti rugi dalam isi perjanjian, hal itu dilakukan untuk memberi penyelesaian sengketa apabila di kemudian hari terjadi perselisihan atau wanprestasi.

2. Ganti rugi ekspektasi.

Ganti rugi dalam bentuk ini

merupakan ganti rugi karena hilangnya keuntungan yang diharapkan di kemudian hari apabila tidak terjadi wanprestasi. Oleh sebab itu, pihak yang dirugikan dikondisikan seolah-olah tidak terjadi wanprestasi dan keuntungan yang diharapkan akan dapat didapatkannya.

3. Pergantian biaya.

Pergantian biaya adalah bentuk ganti rugi yang mengganti seluruh biaya yang telah dikeluarkan pihak yang dirugikan akibat adanya wanprestasi. Pihak yang melakukan wanprestasi melakukan perhitungan jumlah yang harus diganti rugi dengan melihat bukti-bukti pengeluaran yang biasanya berbentuk kwitansi.

4. Restitusi.

Ganti rugi dalam bentuk ini memutuskan untuk mengembalikan keadaan sesuai posisi semula seolah-olah tidak pernah terjadi kesepakatan dalam perjanjian. Sehingga yang harus dilakukan adalah mengembalikan semua nilai

tambah dalam bentuk aslinya yang telah diterima satu pihak dari pihak lainnya. Nilai tambah ini adalah nilai tambah yang dihasilkan dari perjanjian tersebut, misalnya berupa barang maka pengembaliannya juga berupa barang tersebut sesuai kondisi awalnya.

5. *Quantum meruit*.

Bentuk pemberian ganti rugi ini hampir mirip dengan bentuk restitusi namun yang membedakan adalah nilai tambahan yang harus dikembalikan berupa harga dari nilai tambah dalam bentuk aslinya. Hal itu disebabkan nilai tambah tersebut tidak dimungkinkan dikembalikan dalam kondisi yang sama akibat telah berubah bentuk atau telah terpakai kegunaannya. Contohnya semen yang telah dipergunakan tidak mungkin dikembalikan dengan wujud aslinya sehingga pengembaliannya dengan cara mengkonversi ke harga jual semen tersebut.

6. Pelaksanaan perjanjian.

Pemberian ganti rugi dengan

cara mengharuskan pihak yang Ibadah Umrah) sepanjang agen melakukan wanprestasi untuk melaksanakan kewajibannya sesuai tetap melaksanakan ketentuan yang disepakati dalam kewajibannya meskipun perjanjian keagenan antara terlambat dari ketentuan yang Penyelenggara Perjalanan Ibadah disepakati. Kewajiban tersebut Umrah dan agen tersebut. Hubungan dilakukan meskipun tanpa atau keagenan adalah hubungan perwakilan dengan ganti rugi. sehingga tindakan agen merupakan

Penggantian ganti rugi dalam representasi dari prinsipal berdasarkan kasus kegagalan pemberangkatan calon pemberian kuasa yang disepakati dalam jamaah umrah dapat dilakukan dengan perjanjian, dengan demikian agen tidak cara penggantian biaya atau pelaksanaan berhubungan langsung dengan pihak perjanjian. Ha! itu dikarenakan calon ketiga yaitu calon jamaah. Calon jamaah umrah telah membayar lunas jamaah tersebut membuat perjanjian biaya ibadah umrah dan telah langsung dengan prinsipal termasuk menunggu dengan harapan dapat dalam hal pembayaran. Sehingga, berangkat ke Arab Saudi. Sehingga kerugian yang diderita calon jamaah ganti rugi yang paling tepat adalah tersebut menjadi tanggung jawab pihak mengembalikan biaya yang telah prinsipal yaitu Penyelenggara dikeluarkan dengan melihat bukti Perjalanan Ibadah Umrah. Saran untuk kwitansi atau bukti transfer dari calon pemerintah lebih cermat menilai syarat-jamaah atau tetap memberangkatkan syarat yang harus dipenuhi dalam calon jamaah tersebut untuk proses pemberian izin bagi melaksanakan ibadah umrah sesuai Penyelenggara Perjalanan Ibadah harapan calon jamaah umrah. Umrah. Selain itu juga menindak tegas Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang melanggar peraturan perundang-undangan.

Kesimpulan

Agen sebagai penerima kuasa tidak bertanggung jawab terhadap calon jamaah umrah akibat pembatalan pemberangkatan ibadah umrah oleh prinsipal (Penyelenggara Perjalanan

DAFTAR PUSTAKA

- | Peraturan Perundang-Undangan | Buku dan Literatur |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Burgerlijk Wetboek</i> (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) | Halim, Ridwan, <i>Hukum Administrasi Negara Dalam Tanya Jawab</i> , Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998. |
| <i>Weboek Van Koophandel</i> (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) | Hernoko, Agus Yudha, <i>Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial</i> , Kencana, Jakarta, 2010. |
| Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42). | Kagramanto, L. Budi et. Al., <i>Buku Ajar Hukum Dagang</i> , Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Surabaya, 2004. |
| Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845). | Kansil, C.S.T. dan Christine S.T. Kansil, <i>Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia</i> , Sinar Grafika, Jakarta, 2008. |
| Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345). | Martono, K., <i>Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009</i> , Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011. |
| Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 11/M-DAG/PER/3/2006 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen Atau Distributor Barang Dan/Atau Jasa. | Marzuki, Peter Mahmud, <i>Penelitian Hukum</i> , Cetakan ke-7, Edisi Pertama, Kencana, Jakarta, 2011. |
| Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 366). | -----
<i>Penelitian Hukum</i> , Cetakan ke-8, Edisi Revisi, Kencana, Jakarta, 2013. |
| | Mertokusumo, Sudikno, <i>Mengenal Hukum Suatu Pengantar</i> , Liberty, Yogyakarta, 2005. |
| | Muhammad, Abdulkadir, <i>Hukum Pengangkutan Niaga</i> , Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008. |
| | Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, <i>Penelitian Hukum Normatif</i> , Rajawali Pres, Jakarta, 1983. |

Subekti, R., *Aspek-aspek Hukum Perikatan Nasional*, Alumni, Bandung, 1976.

Suharnoko, *Hukum Perjanjian : Teori dan Analisa Kasus*, Prenada Media, Jakarta, 2004.

Jurnal

Ariani, Savira Rianda et. al., "Tanggung Gugat Terhadap Biro Perjalanan Atas Pembatalan Pemberangkatan Haji Plus Dan Umroh, *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2012*, Fakultas Hukum Universitas Jember, <http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/59146/savira%20Rianda.Pdf;sequence=1>, diakses pada tanggal 15 Februari 2018

Hajar, "Tanggung Gugat Prinsipal Dalam Perjanjian Keagenan LPG", *Yuridika*, Vol. 28, No. 3, September – Desember, 2013.

Moniung, Ezra Ridel, "Perjanjian Keagenan dan Distributor dalam Perspektif Hukum Perdata", *Lex Privatum*, Vol. III, No. 1, Januari - Maret, 2015.

Tjoanda, M., "Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata", *Jurnal Sasi*, Vol. 16 No. 4, Oktober-Desember 2010.

Internet

Cipto, Hendra, Kasus Abu Tour : Terkumpul Dana Hingga Rp 18 Triliun Dari 86.720 Jemaah, 23 Maret 2018, <https://regional.kompas.com/read/>