

Perlindungan Konsumen Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Studi Kasus Wanprestasi Penyediaan Fasilitas Oleh PT. Arhas Bugis Tours And Travel)

Muhammad Fariz Al Haqq^{*}, Ahmad Faizal Adha

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

farisalhaqqih@gmail.com, ahmadf.adha@unisba.ac.id

Abstract. *This study examines the legal safeguards for Umrah pilgrims who incurred damages resulting from a contractual breach by PT. Arhas Bugis Tours and Travel in the provision of Umrah travel services, in accordance with Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. The study seeks to investigate: (1) the provision of legal protection for victims in instances of default by PT. Arhas Bugis Tours and Travel from the standpoint of consumer protection law; and (2) the company's obligations and the dispute resolution measures undertaken by the victims. The employed research method is normative juridical, utilizing a descriptive-analytical approach and qualitative analysis. The data utilized include primary, secondary, and tertiary sources acquired by literature review. The results indicate that: (1) consumer protection has not been effectively enforced, characterized by inadequate supervision and minimal public awareness of legal entitlements; and (2) PT. Arhas Bugis Tours and Travel accepted both moral and material accountability by issuing an apology, supplying supplementary meals, prolonging hotel accommodations, and pledging not to engage the same worship guide for future excursions. Dispute settlement was conducted by direct mediation, devoid of litigation, pursuant to a mutual agreement between the parties involved. The primary impediments to effective legal protection are the insufficient awareness among commercial entities and the restricted comprehension of consumers concerning their rights.*

Keywords: *Breach of Contract, Liability, Resolution of Consumer Dispute.*

Abstrak. Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi jemaah umrah yang mengalami kerugian akibat wanprestasi dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh PT. Arhas Bugis Tours and Travel, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (1) Bagaimana perlindungan hukum bagi korban pada kasus wanprestasi PT. Arhas Bugis Tours and Travel dalam perspektif hukum perlindungan konsumen; dan (2) Bagaimana tanggung jawab PT. Arhas Bugis Tours and Travel serta upaya penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh korban dalam kasus ini. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif analisis dan analisis kualitatif. Jenis data yang digunakan meliputi data primer, sekunder, dan tersier melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Perlindungan konsumen belum berjalan optimal, ditandai dengan lemahnya pengawasan dan rendahnya kesadaran hukum konsumen; dan (2) PT. Arhas Bugis Tours and Travel menyampaikan permintaan maaf dan bertanggung jawab secara moral dan materiil dengan memberikan konsumsi tambahan, perpanjangan masa tinggal di hotel, dan berkomitmen tidak akan menunjuk pembimbing ibadah yang sama untuk perjalanan-perjalanan selanjutnya, serta penyelesaian sengketa dilakukan melalui mediasi langsung tanpa jalur litigasi, berdasarkan kesepakatan damai kedua belah pihak. Hambatan utama efektivitas perlindungan hukum adalah rendahnya kesadaran pelaku usaha dan kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya.

Kata Kunci: *Wanprestasi, Tanggung Jawab, Penyelesaian Sengketa Konsumen.*

A. Pendahuluan

Umrah adalah ibadah dalam Islam yang dilakukan oleh umat Islam dengan mengunjungi tempat-tempat suci di Makkah dan Madinah di luar musim haji. Umrah adalah haji kecil yang dapat dilakukan kapan saja, yang melibatkan ritual tawaf, sai, dan tahalul. Umrah sangat diminati oleh umat Islam di Indonesia karena fleksibilitas waktu dan biaya, terutama mengingat masa tunggu haji yang lama.

Pada pelaksanaannya, perjalanan umrah diselenggarakan oleh biro perjalanan umrah yang ditunjuk sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), dan diwajibkan untuk memiliki izin resmi dari Kementerian Agama dan beroperasi sebagai badan hukum. Biro perjalanan umrah adalah perusahaan yang melayani kebutuhan individu atau kelompok dengan menawarkan paket perjalanan umrah. Paket-paket ini mencakup berbagai sektor bisnis, termasuk akomodasi, konsumsi, dan transportasi melalui darat, laut, dan udara, mulai dari keberangkatan di Indonesia, kedatangan dan selama di Arab Saudi hingga kembali ke Indonesia, dan bimbingan ibadah sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Pada kenyataannya, sering terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara yang merugikan konsumen, salah satu contohnya adalah PT Arhas Bugis Tours & Travel. Dalam konteks ini, pelanggaran yang dimaksud adalah biro perjalanan sebagai penyelenggara ibadah umroh tidak memenuhi komitmennya atau wanprestasi dalam memberikan pelayanan, sehingga menimbulkan kerugian bagi jemaah umroh.

Wanprestasi adalah tidak melaksanakan atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perjanjian antara pihak-pihak yang membuat perjanjian itu sendiri. Wanprestasi atau tidak terpenuhinya prestasi dapat terjadi baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

Fakta di lapangan menunjukkan jemaah mengalami kerugian karena pembimbing ibadah tidak profesional, informasi titik kumpul tidak jelas, dan keterlambatan penyediaan transportasi. Hal ini menimbulkan kerugian bagi jemaah baik itu berupa kerugian materiil seperti biaya tambahan dan waktu yang terbuang, maupun kerugian immateriil seperti kelelahan, ketegangan, dan hilangnya fokus ibadah.

Dalam kasus tersebut, berdasarkan Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sedangkan kewajiban pihak biro perjalanan berkewajiban untuk memberikan kompensasi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf (g) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengharuskan pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan penggantian, kompensasi, atau ganti rugi atas kerusakan atau ketidaksesuaian barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Jika terjadi pelanggaran, konsumen dapat menempuh prosedur penyelesaian sengketa dengan mengajukan pengaduan ke Kementerian Agama, mengajukan gugatan perdata, atau melaporkan tindakan kriminal jika terbukti ada unsur penipuan.

Oleh karena itu, sangat penting untuk meninjau kembali sejauh mana efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus-kasus seperti ini, serta bagaimana pertanggungjawaban pihak biro perjalanan dalam menyelesaikan masalah apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian secara adil dan proporsional.

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. “Bagaimana perlindungan hukum bagi korban pada kasus wanprestasi PT. Arhas Bugis Tours and Travel dalam perspektif hukum perlindungan konsumen?;
2. Bagaimana tanggung jawab PT. Arhas Bugis Tours and Travel serta upaya penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh korban dalam kasus ini?”.

Selanjutnya tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: “(1) Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi korban pada kasus wanprestasi PT. Arhas Bugis Tours and Travel dalam perspektif hukum perlindungan konsumen; (2) Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PT. Arhas Bugis Tours and Travel serta upaya penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh korban dalam kasus ini.”.

B. Metode

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, karena penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan atau hukum positif yang berhubungan dengan penelitian ini. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analisis, yaitu menganalisis dengan bertitik tolak pada peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli, dengan tujuan menggambarkan, menjawab, dan menemukan fakta-fakta hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas.

Data yang digunakan yaitu data primer, data sekunder, dan data tersier. Data primer terdiri dari peraturan perundang-undangan atau hukum positif yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder terdiri dari tulisan-tulisan para pakar, buku-buku, jurnal ilmiah, dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan data primer dan berkaitan dengan penelitian ini. Sedangkan data tersier yang digunakan adalah data-data pendukung seperti kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, surat kabar, dan internet.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan, meneliti, dan mempelajari data primer, sekunder, dan tersier. Selain itu, dilakukan juga teknik wawancara dengan narasumber yang relevan guna mendapatkan informasi lebih dalam untuk menunjang penelitian ini. Dari data yang diperoleh, digunakan metode analisis kualitatif dengan tujuan untuk menjawab dan menarik kesimpulan atas permasalahan yang diteliti dengan cara mengamati permasalahan yang terjadi, kemudian dianalisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Bagi Korban Pada Kasus Wanprestasi PT. Arhas Bugis Tours And Travel Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Permasalahan bermula pada pelaksanaan ibadah umrah yang diselenggarakan oleh PT. Arhas Bugis Tours and Travel pada perjalanan ibadah umrah bulan April tahun 2023 bertepatan dengan bulan Ramadan, ditemukan sejumlah jemaah umrah mengalami berbagai kerugian baik secara materiil maupun immaterial yang diakibatkan oleh kelalaian pihak biro perjalanan umrah.

Kerugian pertama timbul akibat kurangnya profesionalitas pembimbing ibadah yang ditunjuk oleh pihak penyelenggara seperti informasi titik kumpul disampaikan secara tidak jelas yang menyebabkan sebagian jemaah terpisah dari rombongan, pendampingan terhadap tahapan ibadah yang minim dan pembimbing kerap beberapa kali meninggalkan rombongan tanpa alasan yang jelas, serta kurangnya koordinasi dengan pihak penyelenggara terkait susunan kegiatan juga membuat jemaah bingung menjalani ibadah wajib dan sunnah, sehingga mengganggu kelancaran dan kekhusyukan ibadah.

Kerugian kedua disebabkan kelalaian penyelenggara dalam penyediaan transportasi lokal di Arab Saudi, bus untuk perjalanan dari Makkah ke Madinah tidak disediakan tepat waktu saat *check-out* hotel di Makkah, menyebabkan jemaah sempat terlantar dan menunggu berjam-jam tanpa kepastian. Dari kerugian-kerugian yang dialami oleh jemaah umrah akibat wanprestasi PT. Arhas Bugis Tours and Travel yang sudah dijelaskan di atas, maka timbul dampak-dampak yang signifikan terhadap konsumen. Dampak tersebut meliputi dua aspek utama, yaitu kerugian materiil dan kerugian immateriil.

Dari sisi kerugian materiil, jemaah mengalami kerugian berupa kerugian keuangan akibat keterlambatan penyediaan sarana transportasi dan tidak terpenuhinya fasilitas sesuai yang dijanjikan oleh PT. Arhas Bugis Tours and Travel. Yang akhirnya jemaah harus mengeluarkan biaya tambahan secara mandiri untuk konsumsi pribadi serta waktu yang terbuang pada saat transportasi belum disediakan oleh PT. Arhas Bugis Tours and Travel yang seharusnya sesuai dengan jadwal *check-out* hotel di Makkah.

Selanjutnya dari sisi kerugian immateriil, kerugian-kerugian di atas tadi secara umum menimbulkan kondisi seperti ketegangan, kebingungan, kelelahan fisik, serta hilangnya fokus jemaah yang berpengaruh terhadap kenyamanan dan kekhusyukan jemaah pada saat menjalankan ibadah. Kemudian akibat dari bimbingan ibadah yang tidak profesional, akan berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap biro perjalanan umrah secara umum. Hal ini tidak hanya akan menimbulkan kekhawatiran yang berdampak luas terhadap nama baik industri perjalanan

ibadah, namun akan berdampak juga pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengawasan oleh pemerintah.

Sedangkan Pasal 94 huruf (a) dan (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah secara jelas mengatur tentang fasilitas-fasilitas yang wajib diberikan oleh pihak penyelenggara kepada jemaah, salah satunya yaitu:

1. Bimbingan ibadah yang profesional, artinya pembimbing ibadah yang sudah berpengalaman dan memberi bimbingan yang baik, mulai dari sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, atau selama di Arab Saudi, hingga kembali ke Indonesia.
2. Transportasi jemaah, artinya pihak penyelenggara wajib memberikan sarana transportasi yang layak, aman, dan sesuai dengan perjanjian (Azkiya Syibhani Saunindiaz & Asep Hakim Zakiran, 2025)

Dalam kegiatan jual beli barang dan/atau jasa, konsumen mempunyai kedudukan yang lemah sehingga rentan menjadi pihak yang dirugikan akibat klausul yang ditentukan oleh pelaku usaha. Di Indonesia, terdapat ketentuan yang mengatur tentang pelaku usaha dan konsumen, ketentuan tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalamnya mengatur tentang apa saja hak yang harus konsumen dapatkan, yaitu pada Pasal 4 sebagai berikut:

1. Hak terhadap keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa.
2. Hak memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak mendapatkan informasi benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan kondisi, serta jaminan barang dan/atas jasa.
4. Hak agar didengar keluhan dan pendapatnya terhadap barang dan/jasa yang dikonsumsi.
5. Hak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.
6. Hak mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak diperlakukan dan dilayani secara baik dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.
9. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 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.

Selanjutnya AZ Nasution menjelaskan bahwa undang-undang perlindungan konsumen terdiri dari konsep-konsep yang dirancang untuk mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Upaya untuk menciptakan kepastian hukum bagi konsumen bertujuan untuk mempermudah pelaksanaan upaya perlindungan konsumen, sehingga dapat menjaga keamanan dan kenyamanan konsumen dari tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang. Tindakan sewenang-wenang oleh pelaku usaha terhadap konsumen dapat menyebabkan hilangnya hak-hak konsumen dan menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Oleh karena itu, langkah-langkah yang menjamin kepastian hukum bagi konsumen perlu ditegakkan. Perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang berpotensi menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.

Phillipus M. Hadjon mengkategorikan perlindungan hukum menjadi dua bentuk yaitu preventif dan represif. Perlindungan preventif merupakan perlindungan yang berusaha mencegah terjadinya sengketa dengan mengarahkan pemerintah untuk berhati-hati dalam mengambil kebijakan.

Sedangkan perlindungan represif adalah perlindungan yang berfokus pada penyelesaian

sengketa, termasuk penyelesaiannya di pengadilan, yang bersifat perlindungan akhir berupa denda, penjara, atau hukuman tambahan lainnya. Upaya preventif tercermin dalam bentuk larangan-larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha yang tertuang pada Pasal 8 sampai Pasal 13 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencakup larangan terhadap barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi ketentuan dan standar kualitas yang layak agar aman untuk digunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen dan larangan untuk memberikan informasi yang tidak benar dan menyesatkan, yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Dalam kasus PT. Arhas Bugis Tours and Travel, dapat dinilai penerapan perlindungan preventif berjalan tidak secara efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari lemahnya pengawasan kualitas terhadap pembimbing ibadah umrah, informasi tentang susunan kegiatan dan fasilitas yang tidak sepenuhnya tersampaikan dengan baik, serta lemahnya sistem tanggap darurat ketika pelayanan mengalami gangguan seperti saat keterlambatan penyediaan sarana transportasi yang mengakibatkan jemaah terlantar untuk waktu yang cukup lama.

Selanjutnya perlindungan represif, yaitu upaya hukum yang dilaksanakan guna menyelesaikan sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan represif dapat dilakukan melalui sanksi administratif dan sanksi pidana yang dibebankan kepada pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam BAB XIII Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditempuh konsumen dibagi menjadi dua cara, yaitu penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang dilakukan di pengadilan dan penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, yaitu penyelesaian yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan tentang bentuk dan besarnya ganti rugi atau kompensasi. Penyelesaian ini dapat dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.

Namun, perlindungan represif dalam kasus wanprestasi PT. Arhas Bugis Tours and Travel juga belum optimal. Sebab, banyak konsumen yang tidak sepenuhnya mengetahui tentang hak-haknya atau bahkan merasa enggan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui jalur represif karena prosesnya yang dinilai rumit serta memakan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit oleh sebagian jemaah.

Kemudian, ada cara lain selain dari dua cara di atas dalam penyelesaian sengketa, yaitu sebagaimana tertuang dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu penyelesaian langsung melalui cara musyawarah atau mediasi secara langsung oleh pihak yang bersengketa secara mandiri tanpa melibatkan pihak lain di luarnya. Artinya penyelesaian ini dilakukan dengan tidak melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini, serta dilakukan dengan itikad baik antar pihak yang bersengketa.

Mediasi secara langsung biasanya dilakukan untuk perkara yang bersifat sederhana dan tidak begitu rumit, di mana pihak konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa sama-sama beritikad baik untuk menyelesaikan masalahnya. Mediasi secara langsung cenderung tidak membutuhkan biaya yang tinggi dan waktu yang lama karena penyelesaian sengketa melalui jalur ini tidak melibatkan pihak ketiga di antara keduanya. Lain dari pada itu, kerahasiaan dari para pihak yang bermusyawarah akan terjamin keamanannya karena di dalam prosesnya tidak melibatkan pihak ketiga.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan perlindungan konsumen di Indonesia masih belum optimal dan rendahnya akses terhadap keadilan bagi konsumen, terutama dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, khususnya pada kasus wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Arhas Bugis Tours and Travel.

Tanggung Jawab PT. Arhas Bugis Tours And Travel Dan Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Ditempuh

Ketentuan-ketentuan terkait pertanggungjawaban pelaku usaha diatur terpisah dari ketentuan terkait kewajiban maupun larangan bagi pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha ini diatur dalam Bab VI Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 19 mencakup tanggung jawab pelaku usaha secara umum, Pasal 25 dan Pasal 26 secara khusus mencakup tanggung jawab untuk menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual dan jaminan atau garansi, Pasal 20 dan Pasal 21 mencakup tanggung jawab pelaku usaha di bidang periklanan dan

importasi barang dan/atau jasa, dan Pasal 27 mencakup pembebasan tanggung jawab pelaku usaha.

Adapun terkait jangka waktu pemberian kompensasi atau ganti rugi yaitu harus dipenuhi dalam tenggang waktu tujuh hari setelah hari transaksi itu dilakukan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun tentang Perlindungan Konsumen. Jika pelaku usaha tidak memenuhi ganti rugi tersebut, konsumen dapat mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan setempat sebagaimana diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk ganti rugi yang umum digunakan adalah berupa sejumlah uang, karena dinilai oleh para ahli hukum bentuk ganti rugi tersebut lebih efektif serta paling sedikit memunculkan selisih dalam penyelesaian sengketa.

Dalam hal tanggung jawab atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Arhas Bugis Tours and Travel kepada jemaah umrah, tidak ditemukan perjanjian baik secara tertulis maupun lisan saat transaksi jual beli jasa perjalanan umrah mengenai bentuk dan besaran kompensasi atau ganti rugi apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan. Namun, dalam pelaksanaannya PT. Arhas Bugis Tours and Travel tetap memberikan sejumlah kompensasi sebagai bentuk pertanggungjawabannya atas wanprestasi yang terjadi, antara lain:

1. Pada kasus keterlambatan penyediaan bus lokal di Arab Saudi untuk jemaah berpindah kota dari Makkah ke Madinah, PT. Arhas Bugis Tours and Travel memberikan kompensasi atau ganti rugi materiil berupa penyediaan konsumsi tambahan sebanyak dua kali di luar fasilitas sesuai perjanjian awal serta memberikan perpanjangan masa sewa hotel di Makkah hingga bus pengganti tersedia. Hal ini sudah mencerminkan pelaksanaan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi kepada konsumen atas kerugian yang timbul, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa kompensasi dapat diberikan dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa, atau hal lain yang telah disepakati.
2. PT. Arhas Bugis Tours and Travel juga menunaikan tanggung jawab immateriil secara moral dalam kasus bimbingan tidak profesional yang dilakukan oleh pembimbing ibadah kepada jemaah umrah dengan mengakui dan meminta permohonan maaf atas kesalahan dan kelalaian yang berasal darinya terkait pelayanan bimbingan ibadah kepada jemaah atas kasus yang terjadi sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi jemaah serta pengalaman ibadah yang tidak baik. Selain itu, PT. Arhas Bugis Tours and Travel juga berkomitmen untuk tidak menunjuk kembali pembimbing ibadah yang sama untuk perjalanan-perjalanan umrah selanjutnya untuk menjamin perbaikan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Hal ini juga sejalan dengan apa yang terkandung dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Meskipun langkah-langkah tanggung jawab yang dilaksanakan PT. Arhas Bugis Tours and Travel belum sepenuhnya sebanding dengan kerugian yang dialami jemaah, hal tersebut setidaknya menunjukkan adanya itikad baik untuk menyelesaikan sengketa sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan melaksanakan tanggung jawab atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Arhas Bugis Tours and Travel yang mengakibatkan kerugian bagi jemaah umrah.

Kemudian dalam kasus sengketa antara jemaah umrah dengan PT. Arhas Bugis Tours and Travel, didapatkan informasi bahwa kedua pihak tersebut sepakat untuk memilih upaya yang ditempuh dalam menyelesaikan sengketa ini yaitu melalui jalur mediasi atau musyawarah secara langsung, tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai penengah di antara mereka seperti penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan tidak membawa sengketa ini ke pengadilan. Dalam hasil mediasi atau musyawarah itu sendiri diperoleh beberapa kesepakatan, yakni:

1. PT. Arhas Bugis Tours and Travel mengakui dan meminta permohonan maaf kepada jemaah atas kerugian yang dialami jemaah berasal dari pihak PT. Arhas Bugis Tours and Travel dan telah menunaikan tanggung jawab ganti rugi berupa pemberian konsumsi tambahan sebanyak dua kali pada saat keterlambatan penyediaan transportasi lokal di Arab Saudi dan pemberian perpanjangan masa sewa hotel di Makkah di luar dari perjanjian pokok mengenai fasilitas yang dijanjikan.
2. PT. Arhas Bugis Tours and Travel tidak menunjuk kembali pembimbing ibadah yang sama untuk perjalanan-perjalanan selanjutnya agar tidak terulang kejadian yang serupa. Kemudian jemaah menerima permintaan maaf dan menerima semua bentuk tanggung jawab PT. Arhas

Bugis Tours and Travel dengan catatan PT. Arhas Bugis Tours and Travel sebagai pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) harus mengevaluasi pelayanannya terutama mengenai penyediaan fasilitas yang dijanjikan dan tidak mengulangi kesalahan tersebut agar tidak terulang kejadian yang serupa di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian di atas, upaya penyelesaian sengketa yang ditempuh sudah sejalan dengan apa yang tertuang dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni mengenai penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non-litigasi) berdasarkan kesepakatan pihak yang bersengketa, salah satunya yaitu melalui jalur mediasi atau musyawarah secara langsung tanpa melibatkan pihak ketiga melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai penengah atau melalui pengadilan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kasus wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Arhas Bugis Tours and Travel dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen belum berjalan secara optimal sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kondisi di lapangan menunjukkan lemahnya penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, khususnya dalam menjamin hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan selama menjalani ibadah umrah.

Bentuk pertanggungjawaban yang ditunjukkan oleh PT. Arhas Bugis Tours and Travel dalam kasus ini berupa pemberian kompensasi atau ganti rugi kepada jemaah, yaitu konsumsi tambahan dan perpanjangan masa sewa hotel, serta permohonan maaf secara langsung. Selain itu, pihak penyelenggara juga menyatakan komitmennya untuk tidak menunjuk kembali pembimbing ibadah yang sama dalam perjalanan umrah selanjutnya. Adapun upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan antara jemaah dan PT. Arhas Bugis Tours and Travel ditempuh melalui proses mediasi atau musyawarah langsung, di mana kedua belah pihak sepakat menyelesaikan masalah tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai penengah maupun membawa perkara ke jalur litigasi.

Ucapan Terimakasih

Alhamdulillah wa syukurillah, puji serta syukur kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penulisan artikel ilmiah ini. Adapun penulisan artikel ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Pertama, Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada orang tua tercinta serta saudara tersayang yang senantiasa memberikan segalanya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan artikel ilmiah ini. Selanjutnya Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada Dr. Ahmad Faizal Adha, S.H.I., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan dukungan dan arahan selama proses penyusunan artikel ilmiah ini.

Terakhir, Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada Dr. Sri Ratna Suminar, S.H., M.H. selaku Dosen Wali, Dr. Ade Mahmud, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum, Prof. Efik Yusdiansyah, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum, Prof. Dr. H. Edi Setiadi, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Islam Bandung, dan seluruh Dosen/Asisten serta Staf Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung yang telah membimbing selama ini.

Daftar Pustaka

- Annisa, P., Hendida, M., & Zakiran, A. H. (2023). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Muslim dalam Penggunaan Produk Kosmetik yang Tidak Bersertifikasi Halal oleh Jasa Make Up Artist berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal*. <https://journal.sbpublisher.com/index.php/lol>
- Azkiya Syibhani Saunindiaz, & Asep Hakim Zakiran. (2025). Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Iklan yang Tidak Sesuai dengan Produk yang Dijual Melalui E-Commerce. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 57–64. <https://doi.org/10.29313/jrih.v5i1.6648>

- Muhammad Fabio Ustuchori, & Liya Sukmah Muliya. (2022). Perlindungan Hukum Pengguna Obat Nyamuk Berdasarkan Hukum Islam dan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 1–5. <https://doi.org/10.29313/jrih.v2i1.621>
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007.
- Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2021.
- Celina Tri Siwi Kritiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Irma Nurhayati, “Pertanggungjawaban Produsen Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 30, No. 1, 2011.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Kayla Nurul Adha, Rimba Supriatna, “Perlindungan Hukum Terhadap Pembatalan Konser Musik yang Merugikan Konsumen Sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen: Studi Kasus Barbar Festival di Banyuwangi”, *Bandung Conference Series: Law Studies*, Vol. 5, No. 1, 2025.
- Latifa Syukraini, Neni Sri Imaniyati, dan Ilman Abidin, “Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Produk Cacat E-Materai Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Bandung Conference Series: Law Studies*, Vol. 5, No. 1, 2025.
- Lonita Aini Yumna, Aminah, dan Ery Agus Priyono, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perbuatan Wanprestasi *Travel Agency* Dalam Perjalanan Wisata Luar Negeri Yang Gagal Berangkat”, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 13, No. 2, 2024.
- OCBC, (2024), *Membuka Bisnis Travel Umroh, Syarat dan Modal yang Diperlukan* [https://www.ocbc.id/id/article/2024/09/17/cara-bisnis-travel-umroh#:~:text=Dalam%20Pasal%201%20UU%20tersebut,warga%20negara%20Indonesia%20beragama%20Islam](https://www.ocbc.id/id/article/2024/09/17/cara-bisnis-travel-umroh#:~:text=Dalam%20Pasal%201%20UU%20tersebut,warga%20negara%20Indonesia%20beragama%20Islam;); (Diakses tanggal 10 Maret 2025 Pukul 01:12 WIB).
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1989.
- Rezie Dava Amar, Rani Apriani, dan Candra Hayatul Iman, “Negosiasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 10, No. 24, 2024.
- Roberto Ranto, “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Melalui Media Elektronik”, *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, Vol. 2, No. 2, 2019.
- Trinis Susilawati, *Haji dan Umrah yang Nikmat*, Universitas Brawijaya Press, Malang, 2012.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.