

## Pertanggungjawaban PPIU Atas Kerugian Konsumen dalam Perspektif Tanggung Jawab Mutlak

**Mochammad Hasbi Assidiqi \*, Fariz Farih Izzadi**

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

mhasbiasidiqidab7@gmail.com, fariz.farrih@unisba.ac.id

**Abstract.** This study analyzes the legal responsibility of Umrah Travel Organizers (PPIU) for losses experienced by pilgrims, particularly in the case of PT Hasanah Magna Safari (HMS), which failed to send pilgrims for Umrah as promised, causing financial and psychological harm. The main focus of the study is the application of the concept of strict liability, which requires PPIU to be held accountable for the resulting losses without the need to prove negligence or fault. This research employs a juridical-normative approach and case study, referring to Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and regulations governing Umrah services in Indonesia. The findings indicate that PT HMS violated its legal obligations, and the application of strict liability is necessary to provide fair protection to consumers. Therefore, stronger legal protection and enhanced regulations for Umrah services are essential to prevent similar losses in the future.

**Keywords:** *strict liability, consumer protection, Umrah travel organizers.*

**Abstrak.** Penelitian ini menganalisis tanggung jawab hukum Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) terhadap kerugian yang dialami jamaah, khususnya dalam kasus PT Hasanah Magna Safari (HMS), yang gagal memberangkatkan jamaah umrah sesuai janji dan menyebabkan kerugian finansial serta psikologis. Fokus utama penelitian adalah penerapan konsep tanggung jawab mutlak (strict liability) yang mengharuskan PPIU bertanggung jawab atas kerugian yang timbul, tanpa perlu membuktikan kelalaian atau kesalahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan studi kasus dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta regulasi penyelenggaraan umrah di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT HMS melanggar kewajiban hukum, dan penerapan prinsip strict liability diperlukan untuk memberikan perlindungan yang adil kepada konsumen. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang lebih tegas dan penguatan regulasi penyelenggaraan umrah sangat penting untuk mencegah kerugian serupa di masa depan.

**Kata Kunci:** *perlindungan konsumen, penyelenggara perjalanan ibadah umrah, strict liability..*

## A. Pendahuluan

Umat Muslim memiliki kewajiban untuk menjalankan enam rukun Islam, termasuk ibadah haji dan umrah yang merupakan aspek penting dalam ajaran Islam. Haji, sebagai rukun Islam kelima, menjadi kewajiban bagi Muslim yang memenuhi syarat istitha'ah, yaitu memiliki kemampuan fisik dan finansial yang memadai. Terkait dengan hal ini, pelaksanaan ibadah haji dan umrah diatur dalam Pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012, sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. (Alfin dan Latumahina 2024), Indonesia, sebagai negara dengan jumlah umat Muslim terbesar di dunia, memiliki kewajiban agama yang sangat penting, yaitu menjalankan ibadah haji dan umrah. Ibadah ini tidak hanya merupakan ritual spiritual yang menjadi rukun Islam, tetapi juga merupakan dambaan bagi banyak umat Muslim di Indonesia. Setiap tahun, jutaan umat Muslim Indonesia berangkat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah, baik secara mandiri maupun melalui biro perjalanan yang telah memperoleh izin resmi dari pemerintah. Dalam hal ini, penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) memiliki peran yang sangat penting, karena mereka bertanggung jawab penuh atas keselamatan, kenyamanan, dan keberangkatan jamaah umrah.

Ibadah ke Tanah Suci (Baitullah) merupakan cita-cita setiap Muslim, sehingga tidak mengherankan jika jumlah jamaah dari Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Ibadah haji dan umrah memerlukan berbagai persiapan, baik fisik maupun spiritual, sehingga perlu dipersiapkan secara menyeluruh dan matang sebelum keberangkatan. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat dilakukan secara perorangan maupun berkelompok melalui penyelenggara perjalanan ibadah umrah, yang bisa diselenggarakan oleh pemerintah atau oleh biro perjalanan wisata yang telah memperoleh izin dan penunjukan resmi dari Menteri Agama. Berlandaskan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap pelaku usaha wajib menjamin keamanan, kenyamanan, serta keselamatan konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Dalam konteks perlindungan konsumen modern, muncul konsep tanggung jawab yang lebih progresif, yaitu tanggung jawab mutlak (strict liability). (Sasongko., 2019)

Konsep ini merupakan bentuk pertanggungjawaban hukum di mana pelaku usaha dapat diminta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen tanpa perlu membuktikan adanya unsur kesalahan (fault). Prinsip ini berkembang untuk memberikan keadilan serta kepastian hukum bagi konsumen, khususnya terhadap kegiatan usaha yang memiliki risiko tinggi atau melibatkan tingkat kepercayaan publik yang signifikan.

Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah jamaah umrah, permasalahan terkait perlindungan hukum bagi konsumen dalam sektor perjalanan ibadah ini juga semakin kompleks. Banyak kasus yang menunjukkan bahwa penyelenggara perjalanan ibadah umrah tidak dapat memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat dengan konsumen. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah kegagalan pemberangkatan jamaah umrah setelah mereka membayar biaya perjalanan yang cukup besar (Nasution 2025). Masalah ini menciptakan kerugian yang tidak hanya bersifat materiil, tetapi juga immateriil, seperti hilangnya kesempatan untuk melaksanakan ibadah yang sangat diinginkan dan tekanan psikologis yang dialami oleh para jamaah.

Fenomena ini menjadi semakin serius ketika kita melihat adanya praktek penipuan dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, seperti yang terjadi pada kasus PT Hasanah Magna Safari (HMS) di Yogyakarta. Dalam kasus ini, PT HMS menawarkan paket umrah dengan harga murah dan fasilitas penerbangan kelas bisnis, yang menarik minat banyak calon jamaah. Namun, setelah menerima pembayaran penuh dari jamaah, perusahaan ini gagal memberangkatkan mereka pada waktu yang dijanjikan. Tidak hanya itu, dana yang telah disetorkan oleh para jamaah tidak dikembalikan, dan perusahaan tidak memberikan kejelasan mengenai keberangkatan mereka. Kasus ini menggambarkan betapa lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sektor perjalanan ibadah umrah, yang seharusnya menjadi prioritas karena melibatkan aspek keagamaan dan kepercayaan publik yang sangat tinggi.

Seiring dengan berkembangnya kasus-kasus serupa, perlindungan hukum bagi konsumen umrah menjadi semakin mendesak. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat bagi konsumen adalah penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability). Prinsip ini mengharuskan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang

dialami konsumen tanpa perlu membuktikan adanya unsur kesalahan atau kelalaian dari pihak penyelenggara. Dalam konteks ini, penerapan tanggung jawab mutlak pada penyelenggara perjalanan ibadah umrah akan memberikan kepastian hukum bagi konsumen, sekaligus mencegah penyalahgunaan yang merugikan konsumen dalam bentuk penipuan atau kelalaian (Utami dan Baturbara, 2025).

Di Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) memberikan landasan hukum bagi perlindungan hak-hak konsumen, termasuk hak untuk memperoleh barang dan jasa yang aman, sesuai dengan perjanjian, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerugian. Undang-undang ini mengatur bahwa setiap pelaku usaha harus memenuhi standar keamanan dan kenyamanan bagi konsumen. Namun, dalam praktiknya, penerapan hukum ini sering kali terkendala oleh kurangnya pengawasan dan penegakan hukum yang tegas, terutama dalam sektor-sektor yang memiliki risiko tinggi bagi konsumen, seperti perjalanan ibadah umrah (Kristiyanti dan Celina 2022). Oleh karena itu, perlindungan hukum melalui penerapan tanggung jawab mutlak menjadi solusi yang tepat untuk memastikan bahwa PPIU tetap bertanggung jawab atas kerugian yang dialami jamaah, tanpa harus membuktikan adanya kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh penyelenggara.

Kasus PT Hasanah Magna Safari di Yogyakarta merupakan contoh nyata dari ketidakberdayaan konsumen dalam mendapatkan hak-haknya ketika mereka dirugikan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Dalam hal ini, penerapan prinsip tanggung jawab mutlak dapat memberikan jalan keluar, di mana PPIU wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen tanpa harus dibuktikan adanya kesalahan dari pihak mereka. Hal ini tidak hanya akan memberikan rasa aman bagi konsumen, tetapi juga mendorong peningkatan kualitas dan profesionalisme PPIU di Indonesia, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sektor perjalanan ibadah umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai penerapan tanggung jawab mutlak dalam sektor perjalanan ibadah umrah di Indonesia, khususnya dalam konteks kasus PT Hasanah Magna Safari. Penelitian ini juga akan membahas urgensi penerapan prinsip tersebut dalam memberikan perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen umrah, serta mengevaluasi potensi dampak hukum dan sosial dari penerapan tanggung jawab mutlak terhadap praktik penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya di sektor perjalanan ibadah, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tanggung jawab mutlak dan perlindungan hukum bagi konsumen di sektor jasa lainnya.

## **B. Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yang berfokus pada analisis terhadap norma-norma hukum yang berlaku, khususnya dalam konteks tanggung jawab hukum penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Pendekatan ini dipilih karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mengkaji penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang tidak memenuhi kewajiban kontraktual mereka (Soemardjono, 2014). Pendekatan ini akan membantu menganalisis peraturan yang ada di Indonesia, serta bagaimana penerapannya dalam kasus penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang gagal memberangkatkan jamaah seperti yang terjadi pada PT Hasanah Magna Safari.

Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer mencakup peraturan perundang-undangan yang relevan, yang meliputi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjadi dasar hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli barang dan jasa, termasuk jasa perjalanan ibadah umrah. Selain itu, Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah juga menjadi sumber utama karena mengatur kewajiban penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Penelitian ini juga mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 2021 tentang Pengupahan, yang relevansinya terkait dengan hak pekerja, meskipun berfokus pada sektor pengupahan, namun tetap memberikan perspektif terkait kewajiban perusahaan terhadap

karyawan dalam praktik umrah.

Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka yang mengkaji berbagai literatur hukum, artikel ilmiah, serta penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Sumber-sumber sekunder ini berguna untuk menggali lebih dalam konsep-konsep hukum seperti tanggung jawab mutlak (strict liability), yang berfokus pada kewajiban penyelenggara untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, tanpa harus membuktikan adanya kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara.

Dalam pengolahan data, penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman yang mendalam mengenai penerapan hukum, bukan sekadar untuk mengukur variabel-variabel tertentu. Data yang diperoleh melalui sumber primer dan sekunder kemudian dianalisis secara deskriptif dan analitis untuk mengidentifikasi bagaimana penerapan hukum terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang gagal memenuhi kewajibannya kepada konsumen. Salah satu fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penerapan prinsip tanggung jawab mutlak terhadap PT Hasanah Magna Safari, yang menjadi contoh kasus dalam penelitian ini.

Penelitian ini juga mengadopsi pendekatan studi kasus yang berfokus pada kasus PT Hasanah Magna Safari di Yogyakarta. Kasus ini dipilih karena merupakan contoh nyata dari kegagalan penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam memenuhi kewajiban mereka, yang berujung pada kerugian finansial dan psikologis bagi jamaah. Dalam studi kasus ini, peneliti akan menganalisis proses yang menyebabkan kegagalan pemberangkatan, dampaknya terhadap konsumen, serta bagaimana seharusnya prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan untuk melindungi konsumen dalam situasi serupa.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui kajian dokumen yang melibatkan peraturan hukum yang berlaku dan dokumen kasus PT Hasanah Magna Safari. Selain itu, untuk memperkaya analisis, penelitian ini juga melibatkan wawancara dengan ahli hukum dan praktisi di bidang perlindungan konsumen. Wawancara ini bertujuan untuk menggali perspektif lebih lanjut mengenai penerapan hukum terkait dan kendala yang mungkin dihadapi dalam penegakan hukum di sektor perjalanan ibadah umrah.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Kasus yang melibatkan PT Hasanah Magna Safari (HMS) di Yogyakarta merupakan fenomena pelanggaran hak konsumen yang sistemik dalam industri jasa perjalanan ibadah umrah. Berdasarkan fakta yang terungkap, PT HMS telah menghimpun dana dari sedikitnya 164 jamaah hingga Januari 2025 dengan total kerugian materiil mencapai Rp 5,62 miliar melalui penawaran paket umrah berbiaya rendah antara Rp 33 juta hingga Rp 48 juta. Namun, janji keberangkatan pada Desember 2024 tersebut tidak pernah terealisasi karena dana jamaah justru disalahgunakan untuk kepentingan pribadi pemilik perusahaan dan investasi fiktif. Secara yuridis, tindakan PT HMS ini merupakan bentuk wanprestasi yang nyata serta pelanggaran terhadap kewajiban imperatif Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Sebagai pelaku usaha, PT HMS memikul tanggung jawab hukum untuk menjamin kepastian keberangkatan dan memberikan informasi yang jujur, benar, serta transparan kepada konsumen sesuai amanat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Tabel 1.** Rincian Korban dan Kerugian PT. HMS

| Kategori                 | Keterangan                                        | Estimasi Jumlah/Nilai |
|--------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|
| Total korban melapor     | Jamaah yang resmi melapor ke Posko polda yogya    | 164 orang             |
| Potensi korban terdampak | Jamaah yang terjadwal berangkat                   | 291 orang             |
| Kerugian paket umrah     | Dana jamaah untuk keberangkatan jamaah yang gagal | Rp 12,2 Miliar        |
| Kerugian haji furoda     | Setoran dari 11 orang calon jamaah haji           | Rp 2 Miliar           |
| Total estimasi kerugian  | Akumulasi seluruh dana yang digelapkan            | Rp 14 Miliar          |

Berdasarkan data yang dihimpun dari para korban yang telah mengajukan laporan resmi kepada Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY), tercatat sebanyak 49 orang korban hingga Januari 2025. Rinciannya, pada bulan November terdapat 11 korban yang seluruhnya berasal dari wilayah Yogyakarta, sementara pada bulan Desember tercatat 24 korban yang mayoritas berasal dari Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Selanjutnya, pada bulan Januari 2025 jumlah korban bertambah sebanyak 14 orang. Akumulasi dugaan kerugian yang dialami para korban tersebut diperkirakan mencapai Rp1,529 miliar.

Dalam kurun waktu beberapa hari pada akhir Januari 2025, Direktorat Reserse Kriminal Umum (Ditreskrim) Polda DIY mencatat adanya peningkatan signifikan dalam jumlah aduan masyarakat terkait dugaan penipuan janji keberangkatan. Laporan-laporan ini tidak hanya berasal dari wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan sekitarnya, tetapi juga dari kota-kota besar lainnya, menunjukkan pola penipuan dengan jangkauan antarprovinsi.

Pada tanggal 25 Januari 2025, posko pengaduan menerima dua laporan awal yang berasal dari Jakarta dan Jawa Timur. Kedua laporan ini melibatkan total 20 korban dengan kerugian finansial akumulatif mencapai Rp559,5 juta. Berdasarkan keterangan korban, janji keberangkatan yang seharusnya terealisasi pada Desember 2024 dan Maret 2025, tidak pernah terlaksana.

Tren pengaduan terus berlanjut pada hari-hari berikutnya. Pada 26 Januari 2025, tercatat tujuh korban tambahan yang mengajukan laporan dengan total kerugian mencapai Rp319 juta. Korban pada hari ini didominasi oleh pelapor dari wilayah lokal, yakni Yogyakarta dan Sleman.

Puncak akumulasi kerugian harian terjadi pada 27 Januari 2025. Pada tanggal ini, aduan yang diterima, termasuk dari korban di Bogor, Jawa Barat, dan Bantul, mencakup 12 korban dengan estimasi kerugian terbesar, yaitu sekitar Rp756 juta., secara kumulatif, data aduan terbaru yang tercatat oleh Polda DIY dalam periode singkat ini mengindikasikan bahwa puluhan korban telah mengalami kerugian finansial substansial, menyoroti urgensi penanganan kasus penipuan yang terstruktur dan masif ini

Kegagalan pemberangkatan ini menimbulkan kerugian yang bersifat multidimensi, di mana jamaah tidak hanya kehilangan uang pendaftaran, tetapi juga menderita kerugian immateriil berupa tekanan psikologis dan hilangnya kesempatan spiritual untuk beribadah. Dalam perspektif hukum perdata, PT HMS wajib menerapkan prinsip *restitutio in integrum*, yaitu memulihkan keadaan jamaah dengan mengembalikan seluruh biaya perjalanan secara penuh tanpa potongan biaya operasional apa pun. Tanggung jawab ini bersifat mutlak dan tidak dapat dialihkan kepada pihak ketiga, mengingat hubungan hukum yang terjalin didasarkan pada nilai-nilai kepercayaan (*fiduciary duty*) antara penyelenggara dan jamaah. Selain itu, adanya indikasi niat jahat (*mens rea*) dalam penyalahgunaan dana memperkuat dasar bagi penegak hukum untuk menjerat pelaku dengan sanksi pidana penipuan dan penggelapan, di samping tuntutan ganti rugi perdata (Arnando, 2018).

Penerapan prinsip *strict liability* atau tanggung jawab mutlak terhadap kasus PT HMS menjadi instrumen perlindungan konsumen yang sangat progresif dan relevan. Prinsip ini menegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen tanpa perlu membuktikan adanya unsur kesalahan (*fault*) dari pihak pelaku usaha. Dalam industri jasa umrah yang memiliki kompleksitas tinggi, jamaah sering kali berada pada posisi yang lemah secara informasi dan teknis, sehingga sangat sulit untuk membuktikan kelalaian internal perusahaan. Oleh karena itu,

melalui doktrin strict liability, beban pembuktian dialihkan kepada PT HMS selaku pelaku usaha melalui mekanisme shifting of burden of proof sebagaimana diatur dalam Pasal 22 jo. Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Grace Joice, 2013).

Tanggung jawab mutlak (strict liability) perlu diterapkan dalam konteks penyelenggara perjalanan ibadah umrah, seperti dalam kasus PT Hasanah Magna Safari, untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih adil bagi konsumen. Konsep ini mengharuskan penyelenggara untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen tanpa perlu membuktikan adanya kelalaian atau kesalahan dari pihak penyelenggara. Dalam industri yang melibatkan kepercayaan publik seperti perjalanan ibadah, di mana konsumen tidak memiliki kontrol atas pelaksanaan layanan, penerapan strict liability memberikan keadilan yang lebih baik karena konsumen tidak perlu menghadapi kesulitan dalam membuktikan kesalahan penyelenggara. Ini memastikan bahwa konsumen tetap dilindungi meski ada faktor-faktor yang sulit dibuktikan.

Secara konseptual, penerapan tanggung jawab mutlak ini memberikan kepastian hukum bagi jamaah untuk mendapatkan ganti rugi secara lebih efektif. Dengan prinsip ini, cukup bagi jamaah untuk membuktikan adanya kerugian dan hubungan kausal antara layanan PT HMS dengan kerugian tersebut, maka kewajiban ganti rugi otomatis melekat pada perusahaan. Pendekatan ini selaras dengan teori perlindungan konsumen yang menempatkan negara sebagai pelindung hak-hak dasar warga negara dalam bertransaksi jasa. Pada akhirnya, penyelesaian sengketa dalam kasus PT HMS tidak cukup hanya berhenti pada pemidanaan pemiliknya, melainkan harus fokus pada pemulihan hak jamaah secara nyata melalui penyitaan dan pelepasan aset perusahaan guna menutupi seluruh kerugian materiil dan kompensasi immateriil yang dialami oleh para korban (Tahir, 2025)

Implementasi tanggung jawab PT Hasanah Magna Safari (HMS) dalam kegagalan pemberangkatan jamaah umrah pada Desember 2024 menunjukkan adanya pelanggaran serius terhadap hak-hak konsumen. Berdasarkan kronologi kasus yang terjadi, PT HMS telah menghimpun dana dari 164 jamaah dengan total kerugian mencapai Rp 5,62 miliar, namun dana tersebut tidak digunakan sesuai peruntukannya melainkan disalahgunakan oleh pemilik perusahaan (Polda DIY, 2025). Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, tindakan ini merupakan bentuk wanprestasi yang nyata karena pelaku usaha tidak melaksanakan prestasi yang telah diperjanjikan dalam kontrak perjalanan. Sesuai dengan ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PT HMS memiliki kewajiban mutlak untuk memberikan informasi yang benar, jujur, serta menjamin kepastian layanan yang ditawarkan kepada jamaah (Undang-Undang Perlindungan Konsumen, 1999). Kegagalan ini tidak hanya berdampak pada kerugian materiil berupa hilangnya uang pendaftaran, tetapi juga kerugian immateriil yang menyentuh aspek psikologis dan spiritual para jamaah yang telah mempersiapkan diri untuk beribadah.

Hukum perlindungan konsumen lahir dari kenyataan bahwa posisi konsumen berada dalam keadaan yang lemah sehingga memerlukan perlindungan hukum. Salah satu fungsi dan tujuan utama hukum adalah memberikan pengayoman terhadap masyarakat. Sebagai bagian dari hukum konsumen, hukum perlindungan konsumen memuat asas dan kaidah yang bersifat mengatur sekaligus melindungi kepentingan konsumen dari berbagai potensi kerugian.

Meskipun demikian, sejumlah daerah mulai menunjukkan perkembangan positif melalui hadirnya inisiatif masyarakat sipil, seperti forum konsumen dan klinik hukum di perguruan tinggi yang menyediakan bantuan hukum bagi pihak yang dirugikan. Upaya-upaya tersebut turut memperkuat peran lembaga formal, termasuk (BPSK) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan (YLKI) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yang cakupan pelayanannya sering kali masih terbatas pada wilayah perkotaan

Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) belum diterapkan secara luas di Indonesia karena beberapa faktor yang berhubungan dengan budaya hukum, sistem peraturan, dan praktik di lapangan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa prinsip ini belum diterapkan secara efektif:

Sistem hukum di Indonesia secara tradisional lebih mengedepankan prinsip tanggung jawab berbasis kelalaian (fault-based liability). Dalam prinsip ini, konsumen atau pihak yang dirugikan harus membuktikan bahwa ada kesalahan atau kelalaian dari pihak penyelenggara atau produsen yang menyebabkan kerugian. Pembuktian kesalahan ini dianggap sebagai inti dari penuntutan dan proses hukum. Oleh karena itu, beralih ke strict liability, yang tidak memerlukan pembuktian kesalahan, bertentangan dengan kebiasaan hukum yang sudah lama berkembang dan diterima di Indonesia.

Banyak pihak, baik pengusaha maupun penegak hukum, yang masih kurang memahami atau

tidak sepenuhnya menyadari manfaat dari penerapan strict liability dalam perlindungan konsumen. Di Indonesia, penerapan prinsip ini mungkin dianggap terlalu revolusioner, terutama karena banyak sektor usaha yang beroperasi dengan pendekatan yang lebih mengutamakan pembuktian kesalahan. Hal ini menghambat adopsi prinsip ini dalam peraturan perundang-undangan.

Pelaku usaha, termasuk penyelenggara perjalanan ibadah atau sektor jasa lainnya, sering kali resistensi terhadap penerapan strict liability karena berpotensi menambah beban finansial dan operasional. Dengan penerapan prinsip ini, mereka akan diminta untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, meskipun tidak ada bukti kelalaian atau kesalahan. Oleh karena itu, banyak pelaku usaha yang menghindari penerapan strict liability, karena mereka merasa bahwa hal ini bisa membebani mereka, baik secara finansial maupun reputasi.

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum untuk perlindungan konsumen, penerapan prinsip tanggung jawab mutlak dalam konteks konsumen belum diatur secara jelas. Beberapa undang-undang yang ada masih mengandalkan pembuktian kesalahan untuk menyelesaikan sengketa hukum. Hal ini membuat prinsip strict liability tidak diterapkan secara luas di sektor-sektor yang seharusnya menggunakannya, seperti jasa perjalanan ibadah atau produk yang memiliki risiko tinggi.

Proses penyelesaian sengketa di Indonesia seringkali membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit, baik untuk konsumen maupun pelaku usaha. Sistem ini lebih mengutamakan proses pembuktian yang panjang, yang bisa membuat penerapan prinsip strict liability terasa tidak praktis atau menguntungkan secara hukum bagi konsumen. Banyak orang lebih memilih untuk mengikuti prosedur yang sudah ada, meskipun proses ini sering kali menguntungkan pihak penyelenggara usaha atau produsen yang lebih mampu mengakses sistem hukum.

Pengawasan terhadap pelaku usaha, terutama di sektor yang melibatkan risiko tinggi, masih terbatas. Banyak konsumen yang mengalami kerugian tidak tahu harus melapor ke mana atau menghadapi kendala dalam mengakses bantuan hukum. Penegakan hukum yang tidak tegas terhadap pelanggaran perlindungan konsumen juga menjadi penghalang bagi penerapan strict liability. Tanpa pengawasan yang cukup, pelaku usaha merasa tidak ada konsekuensi besar yang dapat ditimbulkan dari kelalaian mereka.

Tanggung jawab hukum merupakan kewajiban untuk memikul konsekuensi atas suatu perbuatan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Apabila terjadi tindakan yang bertentangan dengan norma hukum, maka pihak pelaku dapat dikenai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang dilanggar. Bentuk tanggung jawab hukum dapat pula diidentifikasi melalui jenis sanksi yang dikenakan, meliputi sanksi administrasi negara, sanksi pidana, maupun sanksi perdata.

Indonesia, dalam beberapa hal, masih menghadapi tantangan dalam menyesuaikan hukum dengan dinamika dan perkembangan industri, terutama di sektor jasa dan digital. Hal ini menyebabkan ketidakmampuan dalam merumuskan regulasi yang lebih adaptif terhadap perkembangan pasar dan kebutuhan konsumen, termasuk dalam hal penerapan strict liability.

Karena faktor-faktor tersebut, meskipun penerapan strict liability dapat memberikan perlindungan lebih kuat bagi konsumen, terutama dalam sektor-sektor yang melibatkan risiko tinggi, prinsip ini masih belum diterima secara luas di Indonesia. Untuk mengadopsinya, dibutuhkan perubahan signifikan dalam sistem hukum, kebijakan, serta kesadaran dan pemahaman semua pihak tentang pentingnya perlindungan konsumen yang lebih kuat dan adil.

Penerapan strict liability ini juga memungkinkan PT HMS dikenakan sanksi pidana jika terbukti melakukan penipuan atau penggelapan dana jemaah. Jika terbukti ada niat jahat dalam pengelolaan dana jemaah atau dana yang telah dibayarkan tidak digunakan untuk pemberangkatan, PT HMS dapat dikenakan sanksi berdasarkan Pasal 378 KUHP tentang penipuan. Selain itu, mereka juga harus mempertanggungjawabkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, sesuai dengan Pasal 1239 KUHPperdata dan Pasal 1365 KUHPperdata.

Kajian mendalam terhadap kasus PT HMS melalui kacamata strict liability memberikan landasan kuat bagi jemaah untuk menuntut haknya tanpa perlu terbebani oleh pembuktian kesalahan pelaku usaha. Dalam doktrin tanggung jawab mutlak, fokus utama adalah pada kerugian yang timbul dan hubungan kausalitas antara aktivitas bisnis PPIU dengan kerugian yang dialami konsumen (Banu, 2021). Hal ini menjadi krusial karena dalam industri jasa umrah, jemaah berada dalam posisi subordinat yang tidak memiliki akses terhadap manajemen internal perusahaan. Dengan menerapkan strict liability, beban pembuktian beralih kepada PT HMS (pembuktian terbalik), di mana

perusahaanlah yang harus membuktikan bahwa mereka tidak bersalah, namun kenyataannya unsur tindak pidana penggelapan dan penipuan telah memperkuat posisi jemaah dalam menuntut ganti rugi. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi jemaah harus diwujudkan melalui pengembalian dana secara utuh sebagai bentuk pemulihan hak yang telah dilanggar oleh penyelenggara (Tampubolon, 2016)

Pertanggungjawaban PT HMS juga harus dilihat dalam kerangka regulasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang menuntut akuntabilitas tinggi dari setiap biro perjalanan. UU Nomor 13 Tahun 2008 serta regulasi turunannya menegaskan bahwa setiap PPIU bertanggung jawab penuh atas keberangkatan, pemulangan, dan pelayanan selama di tanah suci (Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji, 2025). Pembahasan dalam penelitian ini menegaskan bahwa sanksi administratif berupa pencabutan izin tidaklah cukup jika tidak disertai dengan upaya nyata pemulihan kerugian konsumen. Melalui prinsip tanggung jawab mutlak, negara dapat hadir untuk memastikan bahwa aset-aset yang telah disita dari pelaku usaha diprioritaskan untuk mengganti rugi jemaah secara adil. Integrasi antara hukum perlindungan konsumen dan hukum penyelenggaraan ibadah umrah menciptakan sistem keamanan bagi masyarakat agar kasus serupa yang melibatkan PT HMS tidak terulang kembali di masa depan.

Lebih jauh lagi, efektivitas pemulihan kerugian jemaah sangat bergantung pada proses penelusuran aset (*asset tracing*) yang komprehensif oleh aparat penegak hukum. Dalam berbagai kasus kejahatan korporasi berkedok biro perjalanan agama, dana jemaah sering kali telah dialihkan, disamarkan, atau diinvestasikan ke dalam aset pribadi pengurus perusahaan maupun entitas bisnis pihak ketiga. Oleh karena itu, penerapan pasal Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU) menjadi instrumen hukum yang esensial untuk mendampingi tindak pidana asalnya (penipuan dan penggelapan). Keterlibatan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) sangat krusial dalam membongkar aliran dana PT HMS. Melalui pembuktian TPPU, penegak hukum memiliki kewenangan penuh untuk memblokir dan menyita seluruh aset hasil kejahatan tersebut. Putusan pengadilan nantinya harus secara tegas mengamanatkan agar aset sitaan tersebut dikelola dan didistribusikan secara proporsional kepada para jemaah sebagai kreditur preferen (yang diutamakan), bukan sekadar dirampas untuk kas negara.

Sebagai langkah perbaikan sistemik, kasus PT HMS ini harus menjadi momentum evaluasi total terhadap tata kelola pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) oleh Kementerian Agama dan instansi terkait. Pengawasan tidak boleh lagi bersifat reaktif setelah jatuhnya korban, melainkan harus preventif melalui audit kesehatan finansial perusahaan secara berkala. Penerapan instrumen perlindungan seperti *escrow account* (rekening penampungan terikat) dapat menjadi solusi regulasi yang konkret. Melalui sistem ini, dana yang disetorkan jemaah akan diamankan oleh pihak perbankan dan baru dapat dicairkan oleh PPIU secara bertahap sesuai dengan progres kepastian tiket pesawat, visa, dan akomodasi di Arab Saudi. Sinergi pengawasan lintas sektor antara Kementerian Agama, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan penegak hukum diharapkan mampu mendeteksi skema gali lubang tutup lubang (skema Ponzi) sedini mungkin, sehingga hak-hak Jemaah baik secara material maupun spiritual—dapat terjamin keamanannya.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab PT Hasanah Magna Safari (HMS) terhadap kerugian jemaah merupakan bentuk kegagalan pemenuhan prestasi atau wanprestasi yang nyata. Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), PT HMS telah melanggar kewajiban hukum untuk memberangkatkan jemaah sesuai jadwal dan memberikan informasi yang benar, jujur, serta transparan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi penyelenggaraan ibadah umrah. Kerugian yang dialami jemaah tidak hanya mencakup aspek materiil berupa dana yang telah disetorkan, tetapi juga kerugian immateriil berupa penderitaan psikologis dan hilangnya kesempatan spiritual untuk beribadah di tanah suci.

Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam kasus ini menjadi esensial sebagai instrumen perlindungan hukum bagi jemaah. Melalui prinsip ini, PT HMS wajib bertanggung jawab atas kerugian jemaah tanpa perlu membuktikan adanya unsur kesalahan di pihak pelaku usaha, mengingat adanya ketimpangan posisi antara jemaah dan penyelenggara. Mekanisme pembalikan

beban pembuktian memberikan kepastian bahwa PT HMS harus melakukan pemulihan keadaan jemaah (*restitutio in integrum*) melalui pengembalian dana secara utuh. Oleh karena itu, penegakan hukum terhadap kasus ini tidak hanya berhenti pada sanksi pidana atau administratif, tetapi harus diprioritaskan pada upaya pemulihan hak-hak konsumen yang telah dilanggar guna menjamin keadilan bagi para korban.

### Daftar Pustaka

- Alfin, R. M., & Latumahina, R. E. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen agen travel atas kegagalan keberangkatan haji dan umrah. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, Surabaya, 157. <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/1270>
- Aryanto, B., Purwadi, H., & Latifa, E. (2021). Tanggung jawab mutlak penjual akibat produk cacat tersembunyi dalam transaksi jual beli daring. *Refleksi Hukum*, 6(1), Surakarta. <https://ejournal.uksw.edu/refleksihukum/article/view/4267>
- Joice, G. (2013). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum*, 1(3). [https://repo.unsrat.ac.id/398/1/TANGGUNG\\_JAWAB\\_PELAKU\\_USAHA\\_TERHADAP\\_P\\_KONSUMEN\\_DALAM\\_JUAL\\_BELI\\_MELALUI\\_\\_INTERNET.pdf](https://repo.unsrat.ac.id/398/1/TANGGUNG_JAWAB_PELAKU_USAHA_TERHADAP_P_KONSUMEN_DALAM_JUAL_BELI_MELALUI__INTERNET.pdf)
- Nasution, M. F., Purba, Y. Y., Silalahi, J. A. S., & Purba, V. L. (2025). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(2), Medan. <https://ulilalbabinstitute.co.id/index.php/PESHUM/article/view/7481>
- Polda DIY. (2025, Januari 23). Rugikan ratusan jemaah, Polda DIY berhasil ungkap penggelapan dana umroh oleh PT. HMS. *Tribrata News*. <https://jogja.polri.go.id/polda/satker/dit-reskrimum/tribrata-news/detail/rugikan-ratusan-jemaah--polda-diy-berhasil-ungkap-penggelapan-dana-umroh-oleh-pt--hms.html> (Diakses pada 23 Januari 2025, pukul 13:58)
- Sasongko, K. S. (2019). Tanggung jawab biro travel umroh atas kegagalan pemberangkatan jama'ah umroh (Studi Kasus Abu Tours). *Jurnal Hukum dan Kenotariatan*, Yogyakarta, 1. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/13880>
- Soemardjono Brodjo Soedjono. (2014). Hukum perlindungan konsumen dalam transaksi konsumen di dunia maya tentang tanggung jawab produk. *Ragam Penelitian Mesin*, 3(2), 11. <https://www.neliti.com/publications/220778/hukum-perlindungan-konsumen-dalam-transaksi-konsumen-di-dunia-maya-tentang-tangg>
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya perlindungan hukum bagi konsumen ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 59. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356>
- Umboh, A. (2018). Tanggung jawab pelaku usaha dalam pemenuhan hak konsumen menurut hukum positif Indonesia. *Lex Privatum*, 6(6). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/21498>

Utami, A. W., & Batubara, P. E. R. (2025). Perlindungan hukum bagi calon jemaah umrah pasca pencabutan izin penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU). *JURNAL USM LAW REVIEW*, 1(1). <https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/12364>