

**ANALISIS YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN  
PENYELENGGARA IBADAH UMROH TERHADAP JAMA'AHNYA (STUDI  
PADA PT. MAKKAH WAL MADINAH TOUR CABANG MEDAN)**

**NUR AFRILA**

**ABSTRACT**

*In umroh (lesser pilgrimage to Mecca), various kinds of fraud or manipulation is usually done by ticket or visa agents or brokers so that the aspirant pilgrims cannot get their tickets or visas according to the schedule and there is no written contract between umroh organizers and aspirant umroh pilgrims. Actually, a written contract is regulated and stipulated in Article 45 of Law No. 13/2008 on Organizing Haj Pilgrimage to Mecca. Some conclusions of the research about the responsibility of umroh organizer were as follows: the responsibility of umroh organizer is based on law of obligations which is regulated in Article 1320 of the Civil Code and in Article 45 of Law No. 13/2008 on Organizing Haj Pilgrimage to Mecca, legal consequence of the default of umroh organizer by the absence of written contract is by imposing administrative sanction by compensating the financial loss of the aspirant umroh pilgrims and, the implementation of the contract between umroh organizer and aspirant umroh pilgrims is based on oral agreement with no written record so that the settlement of the dispute is based on three conditions: before the journey, the journey itself, the implementation of the umroh, and the journey after the umroh. It is recommended that aspirant umroh pilgrims actively search for information about umroh travel agency. Umroh organizer should make written contract with aspirant umroh pilgrims, and the government, particularly the Ministry of Religious Affairs, coordinate with the embassy of Saudi Arabia in Indonesia to control umroh organizing agencies.*

**Keywords: Responsibility, Umroh Organizing Agency, Umroh Pilgrims**

## **I. Pendahuluan**

Setiap warga Negara Indonesia yang beragama Islam dianjurkan menunaikan ibadah umroh bagi yang mampu dalam rangka meningkatkan kualitas keimanannya. Terlebih lagi rakyat Bangsa Indonesia mayoritas beragama Islam, dan untuk bisa melakukan umroh adalah ibadah yang sangat diharapkan sebagian besar masyarakat islam di Indonesia.<sup>1</sup> Banyak orang yang memilih melaksanakan ibadah umroh terlebih dahulu sembari menunggu waktu keberangkatan ibadah haji tiba. Semua dikarenakan masa tunggu haji sangatlah panjang di Indonesia yang berkisar 8 (delapan) sampai

---

<sup>1</sup> Ronny Anggrianto, *Resolusi Gila Bisnis Tour Dan Travel*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2002, halaman 24.

dengan 12 (dua belas) tahun.<sup>2</sup>Karena banyaknya perusahaan penyelenggara ibadah umroh yang membantu dalam pelaksanaan ibadah umroh, maka perlu pengaturan agar masyarakat sebagai jamaah dapat menunaikan ibadah umroh dengan aman dan baik serta terlindungi kepentingannya. Dengan pertimbangan tersebut Pemerintah Indonesia mengundang Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang didalamnya berisikan pengaturan tentang penyelenggaraan ibadah umroh.

Dalam hal pemenuhan hak dan kewajiban terdapat salah satu contoh kasus yang akhir-akhir ini telah terjadi :

Pada tanggal 15 desember 2014, Sekitar 150 orang jemaah umroh asal Indonesia terlantar di Bangkok, Thailand dan belum bisa dipastikan kapan mereka diberangkatkan ke Tanah Suci. Menurut Ketua Umum Pengurus Pusat Asosiasi Bina Haji dan Umroh Nahdlatul Ulama (ASBIHU NU) KH Hafid Taftazan, ratusan jemaah umroh itu diberangkatkan dari Jakarta dan kemudian transit terlebih dahulu di Bangkok. Ternyata setelah tiba di Bangkok belum diberangkatkan ke Arab Saudi.<sup>3</sup>

Berdasarkan contoh kasus diatas, beberapa masalah yang terjadi dalam pelaksanaan perjalanan ibadah umroh yakni, adanya berbagai tindak penipuan atau manipulasi oleh para calo atau agen serta broker tiket dan visa yang mengakibatkan tidak diperolehnya tiket atau visa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan berakibat tertundanya keberangkatan jamaah umroh. Dan segala sesuatu yang telah dijanjikan oleh perusahaan-perusahaan penyelenggara ibadah umroh, tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya.

Semua permasalahan terjadi karena rasa percaya jamaah terhadap penyelenggara ibadah umroh yang tinggi. Namun, tidak adanya pertanggung jawaban pihak perusahaan penyelenggara terhadap jamaah, serta tidak adanya jaminan berupa perjanjian tertulis antara perusahaan penyelenggara ibadah umroh dengan jamaah. Sesuai dengan Pasal 45

---

<sup>2</sup> Zaenal Abidin, *Peminat Haji Dan Umroh Di Indonesia Semakin Meningkat*, <http://www.travelhajjumroh.web.id/2013/04/peminat-haji-dan-umroh-di-indonesia.html>, di unduh pada tanggal 1 maret 2015.

<sup>3</sup> Edy Supriatna Sjafei, *150 Jemaah Umroh Indonesia Terlantar di Bangkok*, <http://www.antaraneews.com /berita /469313/ 150-jemaah -umroh- indonesia- terlantar -di- bangkok>, diakses pada tanggal 1 maret 2015.

ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang menyatakan bahwa :

Penyelenggara perjalanan ibadah umroh wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan;
- b. Memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dengan masa berlaku visa umroh di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah;
- d. Melapor kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat kembali ke Indonesia.

Berdasarkan bunyi pasal tersebut diatas, sudah jelas bagi penyelenggara perjalanan ibadah umroh harus membuat perjanjian tertulis. Namun, dalam prakteknya di PT. Makkah wal Madinah Tour Cabang Medan belum menerapkan peraturan tersebut, sehingga apabila hak dan kewajiban para pihak tidak terpenuhi, tidak ada bukti otentik untuk menuntut dan tidak adanya batasan tanggung jawab PT. Makkah Wal Madinah Tour Cabang Medan terhadap prestasi yang terjadi. Semua keadaan yang terjadi dalam prakteknya seharusnya, sesuai dengan yang telah disepakati antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh terhadap jamaah umroh.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti masalah tersebut dalam tesis ini dengan judul “Analisis Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umroh Terhadap Jamaahnya (Studi Pada PT. Makkah wal Madinah Tour Cabang Medan)”.

Perumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimana kewajiban Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umroh (PPIU) terhadap jamaah umroh berdasarkan hukum perjanjian?
2. Bagaimana akibat hukumnya jika terjadi wanprestasi oleh Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umroh (PPIU) maupun jamaah umroh sedangkan, diantara perusahaan dan jamaah tidak terdapat perjanjian tertulis ?
3. Bagaimana pelaksanaan perjanjian antara pihak Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umroh (PPIU) dengan pihak jamaah umroh dan penyelesaian perselisihannya?

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kewajiban Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umroh terhadap jamaah umroh berdasarkan hukum perjanjian.
2. Untuk mengetahui akibat hukumnya jika terjadi wanprestasi oleh Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umroh maupun jamaah umroh sedangkan, diantara perusahaan dan jamaah tidak terdapat perjanjian tertulis.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan perjanjian antara pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh dengan pihak jamaah umroh dan penyelesaian perselisihannya.

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum normatif (yuridis normatif). Sumber data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari :

- a. Bahan hukum primer,<sup>4</sup> yaitu bahan hukum yang mengikat, yaitu : Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Peraturan Pemerintah Nomor 79 tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan penyelenggara ibadah umroh terhadap jamaah umroh.
- b. Bahan hukum sekunder,<sup>5</sup> yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer, antara lain berupa tulisan atau pendapat pakar hukum dibidang tanggung jawab perusahaan penyelenggara ibadah umroh terhadap jamaah umroh.
- c. Bahan hukum tertier, yaitu bahan-bahan hukum yang sifatnya penunjang untuk dapat memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti jurnal hukum, jurnal ilmiah, surat kabar, internet serta makalah-makalah yang berkaitan dengan objek penelitian.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1988, halaman 55.

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op.Cit.*, halaman 14.

Disamping data sekunder, penelitian ini juga didukung oleh data primer. Data Primer, yaitu data yang diambil langsung oleh peneliti dengan wawancara yang dilakukan secara terarah (*directive interview*),<sup>7</sup> yaitu kepada Direktur Utama PT. Makkah wal Madinah Tour Cabang Medan dan jamaahnya yang telah mengikuti perjalanan ibadah umroh pada PT. Makkah Wal Madinah Tour Cabang Medan untuk menunjang penelitian ini.

### **III. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Perikatan adalah hubungan hukum antara dua atau lebih orang (pihak) dalam bidang/lapangan harta kekayaan, yang melahirkan kewajiban pada salah satu pihak dalam hubungan hukum tersebut.<sup>8</sup>

Antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh dengan jamaah merupakan suatu hubungan hukum, yang melibatkan dua orang atau lebih, yang berhubungan dalam lapangan harta kekayaan yang melahirkan hak dan kewajiban pada salah satu pihak. Dalam hubungan hukum ini pihak yang terlibat ada dua yaitu perusahaan penyelenggara ibadah umroh dan jamaah. Terbentuknya hubungan antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh dengan jamaah dimulai dengan adanya suatu kesepakatan kehendak dari salah satu pihak. dan tentang hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum ini adalah kewajiban perusahaan penyelenggara ibadah umroh yang tertuang dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Hubungan antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh dengan jamaahnya terbentuk dari suatu perikatan yang terjadi diantara keduanya. Sesuai dengan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum perdata tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.

Hubungan hukum yang terjadi antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh dengan jamaah yaitu untuk berbuat sesuatu, sesuai dengan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengharuskan untuk pelaksanaan prestasi yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara ibadah umroh terhadap jamaahnya dalam wujud jasa. Hubungan perikatan yang timbul akibat perjanjian yang melahirkan suatu

---

<sup>7</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Op.Cit.*, halaman 60.

<sup>8</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Perikatan Perikatan Pada Umumnya*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2003, halaman 17.

hak dan kewajiban antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh dengan jamaahnya, dalam hukum perjanjian dikenal dengan memberikan sesuatu dan untuk berbuat sesuatu yang berupa jasa. Jasa disini mengenai suatu prestasi dalam pelaksanaan kegiatan sesuai dengan keahlian dari pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh.

Syarat sahnya suatu perjanjian antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh dengan jamaahnya tidak terlepas dari aturan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatakan bahwa “untuk sahnya perjanjian-perjanjian diperlukan empat syarat :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal”.

Perusahaan penyelenggara ibadah umroh dalam hal ini telah melakukan kesepakatan dengan calon jamaah, yang didahului dengan suatu penawaran terlebih dahulu dan jamaah menerima penawaran tersebut dengan cara melakukan pembayaran dimuka. Sehingga dalam hal ini kesepakatan telah terjadi antara para pihak tersebut dan telah memenuhi unsur pertama dalam syarat sahnya suatu perjanjian yaitu Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata point pertama.

Dengan adanya status badan hukum tersebut maka, kecakapan pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh, untuk melakukan suatu perjanjian yang dengan pihak jamaahnya dapat dilakukan dengan sah. Kecakapan jamaahnya dibuktikan dengan telah adanya kartu tanda penduduk yang dimiliki oleh jamaah tersebut, sehingga perjanjian antara jamaah dengan penyelenggara ibadah umroh sah menurut hukum.

Suatu perjanjian antara pihak penyelenggara ibadah umroh harus memiliki tujuan tertentu yaitu untuk pelaksanaan ibadah umroh yang sesuai dengan syarat sahnya suatu perjanjian point yang ketiga. Serta yang terakhir perjanjian antara pihak penyelenggara ibadah umroh dengan jamaahnya harus merupakan sebab yang halal yaitu kegiatan yang diperjanjikan disini adalah suatu ibadah yang sifatnya halal sesuai dengan Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 196 tentang perintah untuk pelaksanaan ibadah umroh, atau tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi, perjanjian antara para pihak

tersebut telah sah karena telah memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian yang telah diatur dalam hukum perikatan tersebut.

Apabila perjanjian tidak tertulis atau secara lisan terjadi perselisihan, maka akan sulit dalam hal pembuktiannya. Karena, disamping harus dapat menunjukkan saksi-saksi, juga itikad baik dari pihak-pihak dalam perjanjian itu.<sup>9</sup>

Kesepakatan tersebut sesuai dengan asas konsensual, asas yang menitik beratkan keharusan pada suatu perjanjian tersebut, harus memiliki kata sepakat antara para pihak yang terikat atas perjanjian tersebut. Dengan kata lain perikatan lahir dari perjanjian sejak tercapainya kesepakatan, tanpa memerlukan formalitas dari perjanjian tersebut. Pelaksanaan prestasi berupa kewajiban dan syarat (*promissory condition*), karena adanya suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak sesuai janji yang telah disepakati tanpa dilakukan secara tertulis atau formal dan disebut syarat karena kewajiban tersebut akan dilaksanakan dengan syarat jamaah sudah melaksanakan prestasinya terlebih dahulu.

Perjanjian antara para pihak dalam pelaksanaan ibadah umroh disini berdasarkan pada brosur yang menjadi kewajiban bagi pihak penyelenggara ibadah umroh. Kewajiban pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh terhadap jamaahnya dari mulai sebelum keberangkatan, mulainya keberangkatan sampai kembali ke tanah air yaitu sesuai dengan Pasal 45 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji:

1. Menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan
2. Memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dalam masa berlaku visa umroh di Arab Saudi dan sesuai periode dari paket yang ditawarkan serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh dan jamaah
4. Melapor kepada perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia.

Hal ini telah dijelaskan sebelumnya bahwa dengan adanya kewajiban pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh maka, pihak penyelenggara dapat dikenai

---

<sup>9</sup> *Ibid.*

sanksi administratif apabila melanggar. Karena kewajiban pihak perusahaan penyelenggara ibadah umroh tersebut telah di atur dalam undang-undang yang berlaku. Sanksi administratif yang dimaksud adalah sanksi yang tertuang dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk menuntut ganti rugi. Sehingga, oleh hukum diharapkan tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut.<sup>10</sup>

Wanprestasi dimulai pada saat pihak penyelenggara ibadah umroh tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan dan lalai melaksanakannya. Maka suatu wanprestasi penyelenggara ibadah umroh, suatu perbuatan hukum yang menyebabkan salah satu pihak dirugikan serta berada dalam keadaan lalai sesuai dengan Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan keadaan lalai dari pihak penyelenggara ibadah umroh dengan adanya suatu pernyataan lalai dan telah diberi suatu peringatan tertulis tentang pemenuhan kewajibannya terhadap perjanjian.<sup>11</sup>

Pada Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Suatu perjanjian yang tidak dilaksanakan karena adanya suatu unsur kesalahan atau kelalaian yang pada prinsipnya suatu wanprestasi membutuhkan pernyataan lalai (somasi) dan tentang jangka waktu perhitungan ganti rugi yang dapat dituntut, serta jenis dan jumlah ganti rugi yang dapat dituntut dengan dalil wanprestasi. Kecuali, tidak dilaksanakan kontrak tersebut karena alasan-alasan *force majeure*, yang umumnya membebaskan pihak yang tidak memenuhi prestasi (untuk sementara atau untuk selama-lamanya).

Pembuktian terjadinya wanprestasi perusahaan penyelenggara ibadah umroh pasti memiliki alasan mengapa kontrak tidak dibuat oleh para pihak. Sebagian besar sengketa yang terjadi timbul karena rangkaian kalimat. Setiap kontrak yang telah disepakati dan dibuat secara tertulis memiliki konsekuensi berdasarkan peraturan yang berlaku. Terdapat 2 (dua) alasan primer terhadap penegakan suatu kontrak. Pertama adalah bahwa kesepakatan para pihak dalam kontrak tadi tidak sungguh-sungguh. Kedua adalah

---

<sup>10</sup> Sri Hartati Samhadi, *Itikad baik dalam kebebasan berkontrak*, <http://training-ethos.blogspot.com>, diakses pada tanggal 9 juli 2015.

<sup>11</sup> *Beberapa Segi Hukum Tentang Somasi* oleh J. Satrio, <http://www.hukumonline.com>. diakses pada tanggal 27 Oktober 2015.



bahwa kontrak tadi tidak memenuhi persyaratan undang-undang yaitu dalam kontrak tertentu harus dalam bentuk tertulis.<sup>12</sup>

Dengan adanya suatu unsur serta hal-hal yang mencerminkan suatu pembuktian adanya kecurangan oleh salah satu pihak maka, bukti-bukti dapat diketahui dari pihak jamaah yang telah menjalani atau yang sudah mengikuti ibadah umroh dengan menggunakan jasa dari perusahaan penyelenggara ibadah umroh.

Suatu akibat muncul karena adanya wanprestasi atau tidak memenuhi kewajiban dari salah satu pihak Dalam hal suatu tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak penyelenggara ibadah umroh sanksi yang dikenakan yaitu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terjadi dari beberapa pelanggaran yang dilakukan yaitu: “penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa :

- a. Peringatan
- b. Pembekuan izin penyelenggaraan atau
- c. Pencabutan izin penyelenggaraan”.<sup>13</sup>

Proses pelaksanaan penyelenggara ibadah umroh yang dilakukan oleh PT. Makkah wal Madinah Tour terhadap jamaahnya dalam pelaksanaan ibadah umroh. Setelah proses administrasi telah terpenuhi sesuai standart atau jika pembayaran dilakukan oleh jamaah, maka pihak penyelenggara menghubungi pihak providernya untuk memberi informasi jumlah jamaah yang akan diberangkatkan umroh, selanjutnya pihak PT. Makkah wal Madinah Tour telah menghubungi *Muassasah* atau perwakilan pemerintahan Arab Saudi untuk pengurusan akomodasi, pihak provider menghubungi *muassasah* untuk memperoleh MOFA (*Ministry of Foreign Affairs*, dan apabila disetujui, maka pihak penyelenggara dapat langsung memesan tiket dan mengirim passport seluruh jamaah beserta tiket kepada provider untuk tahap pengurusan visa.

Setelah visa telah diperoleh maka pihak penyelenggara dan pihak jamaah segera mempersiapkan keberangkatan ke Arab Saudi sesuai dengan jadwal keberangkatan. Sesampainya di Arab Saudi jamaah disambut oleh *Muassasah* yang diwakili oleh

---

<sup>12</sup> Soedjono Dirdjosisworo, *Misteri Dibalik Kontrak Bermasalah*, Bandung, Mandar Maju, 2002, halaman 35.

<sup>13</sup> Pasal 46 ayat (1), Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

seorang *Muthowwif* untuk mengumpulkan passport dan melaporkan kedatangan para jamaah kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi. Setelah pengumpulan paspor para jamaah langsung bersiap-siap untuk menuju hotel dengan transportasi yang telah disediakan. Selanjutnya jamaah dapat langsung bersiap untuk langsung dibimbing beribadah umroh yang pertama. Selanjutnya pelaksanaan berjalan sesuai *schedule* yang telah dibuat oleh pihak penyelenggara ibadah umroh yaitu PT. Makkah wal Madinah Sampai kembali ke tanah air.

Beberapa tindakan penyelesaian atau tindakan pihak penyelenggara yaitu PT. Makkah Wal Madinah Tour dalam terjadinya perselisihan yang terjadi sebelum keberangkatan adalah dengan memberikan informasi yang jelas (komunikasi para pihak) tentang jadwal keberangkatan yang sering terjadi adalah perubahan jadwal keberangkatan perjalanan ibadah umroh dan hal lainnya seperti jangka waktunya selama menunggu cap paspor ketika tiba di bandara Terhadap hal tersebut pihak PT. Makkah Wal Madinah Tour melakukan tindakan antisipasi dengan memberikan informasi terlebih dahulu serta memberi penjelasan atas suatu kondisi tersebut pada saat manasik sebelum adanya keberangkatan dan apabila dalam perjalananpun masih perselisihan terhadap hal-hal tersebut maka pihak penyelenggara akan memberikan penjelasan terhadap kondisi tersebut.

Segala akibat hukum yang dikenakan terhadap pihak penyelenggara ibadah umroh merupakan resiko pihak perusahaan provider visa yang sebelumnya telah dijelaskan mengenai hubungan hukum antara para pihak tersebut, sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sesuai dengan putusan pengadilan. Yang dalam hal ini apabila, pihak PT. Makkah wal Madinah Tour membuat suatu kesalahan maka pihak Kementerian Agama akan memberi peringatan terhadap pihak perusahaan provider visa yaitu PT. Kanomas Arci Wisata dan PT. Kanomas Arci Wisata yang akan memberikan peringatan terhadap PT. Makkah wal Madinah Tour sebagai perwakilan dari PT. Kanomas Arci Wisata.<sup>14</sup>

Segala bentuk penyelesaian perselisihan antara pihak penyelenggara ibadah umroh yaitu PT. Makkah wal Madinah dengan jamaahnya, dapat diselesaikan dengan cara kekeluargaan atau musyawarah dan dengan proses pengadilan apabila tidak mencapai

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara, Iqbal Iskandar Muda, Direktur Utama PT. Makkah wal Madinah Tour, pada tanggal 22 juni 2015.

penyelesaian secara musyawarah tersebut, dan harus memenuhi unsur-unsur dalam wanprestasi dengan mengajukan gugatan wanprestasi untuk mengganti kerugian terhadap pihak jamaah umroh yang merasa diugikan tersebut.

#### **IV. Kesimpulan Dan Saran**

##### **Kesimpulan**

1. Kewajiban perusahaan penyelenggara ibadah umroh berdasarkan hukum perjanjian, yaitu suatu perjanjian telah sah dengan memenuhi Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Maka, pemenuhan kewajibannya harus sesuai dengan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan suatu kewajiban pihak penyelenggara ibadah umroh yang salah satunya Memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara pihak.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah kewajiban dalam membuat perjanjian tertulis, sehingga dapat diketahui bahwa pelaksanaan kewajibannya, sesuai dengan penawaran yang dilakukan oleh pihak penyelenggara ibadah umroh terhadap jamaahnya.

2. Akibat hukum dari wanprestasi perusahaan penyelenggara ibadah umroh dalam hal tidak adanya perjanjian tertulis. Suatu perjanjian baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis adalah sama kedudukannya dan apabila telah memenuhi ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maka perjanjian tersebut adalah sah. Sehingga, apabila terjadi wanprestasi atau tidak terpenuhinya prestasi akibat hukum Akibat hukum terhadap penyelenggara ibadah umroh juga akan mengakibatkan pihak provider visa terkena sanksi yang sama sesuai dengan Pasal 46 dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
3. Pelaksanaan perjanjian perusahaan penyelenggara ibadah umroh dengan jamaah umroh berdasarkan kesepakatan secara lisan atau perjanjian tidak tertulis, yang didahului dengan penawaran dengan menggunakan brosur. Perjanjian tidak tertulis ini timbul karena ada asas kepercayaan yang ada dimasyarakat, dan inilah penyebab utama tidak dilaksanakannya perjanjian secara tertulis. Terhadap perselisihan yang terjadi antara pihak penyelenggara ibadah umroh dengan jamaahnya, terdapat 3 (tiga)

kondisi serta upaya penyelesaian perselisihan yang terjadi diselesaikan dengan cara musyawarah terlebih dahulu apabila tidak dapat menyelesaikan perselisihan maka pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan dengan dalil wanprestasi terhadap pihak yang menyebabkan kerugian.

### **Saran**

1. Pelaksanaan ibadah umroh merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat khususnya yang beragama islam, oleh sebab itu terhadap jamaah sebaiknya dalam memilih perusahaan penyelenggara ibadah umroh harus lebih aktif untuk mencari informasi tentang kredibilitas perusahaan penyelenggara ibadah umroh. Agar, kemungkinan kerugian yang bersifat materil atau kekecewaan dapat di hindari oleh jamaah.
2. Berkaitan dengan keadaan bahwa tidak adanya perjanjian tertulis antara perusahaan penyelenggara ibadah umroh dengan jamaahnya sebaiknya harus dibuat perjanjian tertulis, dimana perjanjian tertulis bertujuan untuk melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak yaitu pihak penyelenggara ibadah umroh dan jamaahnya serta untuk adanya bukti pertinggal atau bukti tertulis bagi kedua belah pihak.
3. Terhadap pemerintah khususnya Kementerian Pariwisata, Kementerian Agama, serta kedutaan Negara Arab Saudi di Indonesia sebaiknya membuat suatu koordinasi dengan perusahaan travel dalam hal pengawasan pelaksanaan perjalanannya khususnya bagi travel yang menjalankan usahanya dibidang wisata religi seperti perjalanan ibadah umroh. Agar dapat lebih memudahkan dalam penilaian terhadap perusahaan travel dalam pengurusan izin dari Kementerian Agama. Dan jangka waktu pemberian izin dapat lebih cepat setidaknya diberi paling lama 6 (enam) bulan setelah perusahaan tersebut menjalankan usahanya. Namun tetap memperhatikan pertimbangan sesuai dengan hasil penilaian yang berupa penilaian dari segi kualitas dan kuantitas perusahaan penyelenggara ibadah umroh tersebut.

### **V. Daftar Pustaka**

- Anggrianto, Ronny, *Resolusi Gila Bisnis Tour Dan Travel*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2002.
- Patrik, Purwahid, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Dan Dari Undang-Undang)*, Bandung, Mandar Maju, 1994.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum, Normatif (Suatu Tinjauan*

*Singkat*), Rajawali Press, Jakarta.

\_\_\_\_\_, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia Press, 1986.  
Soemitro, Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998.

Tirtodiningrat, K. R.M.T, *Ikhtisar Hukum Perdata dan Hukum Dagang*, Jakarta, PT. Pembangunan, 1996.

Widjaya, I.G.Rai, *Merancang Suatu Kontrak Contract Drafting Teori dan Praktik*, Jakarta, Kesaint Blanc, 2008.

Abidin, Zaenal, *Peminat Haji Dan Umroh Di Indonesia Semakin Meningkat*, <http://www.travelhajiumroh.web.id/2013/04/peminat-haji-dan-umroh-di-indonesia.html>, di akses pada tanggal 1 maret 2015.

Sjafei, Edy Supriatna, *150 jemaah umroh Indonesia terlantar di Bangkok*, <http://www.antaraneews.com/berita/469313/150-jemaah-umroh-indonesia-terlantar-di-bangkok>, diakses pada tanggal 1 maret 2015.

Sri Hartati Samhadi, *Itikad baik dalam kebebasan berkontrak*, <http://training-ethos.blogspot.com>, diakses pada tanggal 9 juli 2015.

Iqbal Iskandar Muda, Direktur Utama PT. Makkah Wal Madinah Tour.