

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah *mahdhah* dalam Islam yang memiliki nilai spiritual tinggi bagi umat Muslim. Umrah sering disebut sebagai “haji kecil” karena dapat dilaksanakan di luar musim haji dan bersifat sunnah, namun sangat dianjurkan sebagai bentuk pensucian diri dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Seiring meningkatnya kesadaran beragama serta kemampuan finansial umat Muslim, khususnya di Indonesia sebagai negara dengan jumlah populasi Muslim terbanyak di dunia, minat untuk menunaikan ibadah umrah mengalami peningkatan signifikan.

Hal ini menjadikan industri jasa penyelenggaraan perjalanan umrah sebagai sektor usaha yang berkembang pesat dan bernilai ekonomi tinggi. Perkembangan ini juga membawa tantangan baru, terutama berkaitan dengan aspek perlindungan hukum bagi konsumen. Maraknya kasus penelantaran jemaah oleh biro perjalanan yang tidak bertanggung jawab mencerminkan lemahnya sistem pengawasan dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen di bidang jasa keagamaan.¹

¹ Suci Wulandari, et.al., “Paradigma Ibadah Haji Dan Umroh Ditinjau Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif Di Indonesia”, *Komparatif: Jurnal Perbandingan Hukum*, Edisi No.2 Vol.3, 2023, hlm. 172.

Jemaah atau calon jemaah membentuk suatu hubungan hukum dengan biro perjalanan yang menyediakan jasa tersebut.² Hubungan ini dituangkan dalam suatu perjanjian timbal balik, yang menurut hukum perdata bersifat mengikat kedua belah pihak. Para pihak yang berperan dalam perikatan ini meliputi konsumen sebagai penerima jasa, penyelenggara perjalanan sebagai pelaku usaha, serta pihak pendukung lainnya seperti maskapai penerbangan, hotel, penyedia layanan konsumsi, hingga lembaga pemerintah sebagai pengatur dan pengawas.³ Oleh karena itu, kejelasan isi dan pelaksanaan perjanjian tersebut menjadi hal yang sangat penting agar tidak menimbulkan kerugian kepada pihak konsumen.

Berdasarkan perspektif hukum perdata, hubungan hukum antara jemaah dan biro perjalanan tersebut melahirkan suatu perikatan yang sumbernya dapat ditelusuri dari ketentuan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa perikatan lahir karena persetujuan atau karena undang-undang.⁴ Berdasarkan kasus penyelenggaraan perjalanan umrah oleh PT Naila Syafaah Wisata Mandiri, perikatan pada dasarnya lahir dari adanya perjanjian jasa perjalanan umrah yang disepakati para pihak, sehingga menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik. Namun demikian, ketika terjadi kegagalan pemberangkatan, penelantaran jemaah, serta penggunaan visa yang bermasalah,

² Wahyudi Hidayat dan Agus Saroni, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum”, *Notarius: Jurnal Studi Kenotariatan*, Edisi No. 1 Vol. 15, 2023, hlm. 285.

³ Chinta M.J. Ndolu dan Stefanus Don Rade, “Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Terhadap Kerusakan Barang Yang Diangkut Dalam Transportasi Udara Berdasarkan Peraturan Menteri No. 77 Tahun 2021”, *Depositi*, Edisi No. 3 Vol. 1, 2023, hlm. 65.

⁴ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 4.

maka selain bersumber dari perjanjian, perikatan juga dapat timbul karena undang-undang, khususnya dalam bentuk kewajiban ganti rugi akibat perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, sumber perikatan dalam kasus ini tidak hanya bersifat kontraktual (wanprestasi), tetapi juga dapat bersifat deliktual apabila terpenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum.⁵

Penyelenggara perjalanan umrah pada dasarnya memiliki tanggung jawab menyeluruh atas kelancaran keberangkatan dan pelaksanaan ibadah jemaah, mulai dari pengurusan dokumen, visa, akomodasi, transportasi, hingga pembimbingan ibadah.⁶ Mereka juga memikul tanggung jawab dalam memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan jemaah selama proses ibadah, serta memastikan adanya pendampingan oleh pembimbing yang kompeten secara *syar'i* dan profesional.

Apabila terjadi kelalaian atau kegagalan dalam memenuhi komitmen tersebut, maka biro perjalanan dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum. Berdasarkan konteks hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab tersebut bersifat absolut dan tidak dapat dialihkan, sehingga biro wajib memberikan kompensasi, restitusi, atau penggantian kepada konsumen atas kerugian yang dialami.

⁵ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta, 2021, hlm. 10.

⁶ Putri Maha Dewi dan Anik Nursiti, "Perlindungan Hukum Bagi Jemaah Umroh Hilal Al Khair Tour and Travel Sukoharjo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, Edisi No. 10 Vol. 3, 2024, hlm. 2808.

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Indonesia berada dalam pengawasan regulasi nasional yang bertujuan menjamin perlindungan terhadap jemaah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya UUPK) menjadi acuan hukum utama dalam memberikan jaminan keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pengguna jasa. Selain itu, secara teknis, Pasal 3 dan Pasal 4 Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus mengatur bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (selanjutnya PPIU) wajib memiliki izin operasional yang sah dari pemerintah, memiliki kemampuan keuangan yang memadai, serta wajib menggunakan rekening penampungan jemaah di lembaga keuangan syariah yang ditunjuk oleh Kementerian Agama.⁷ Ketentuan ini bertujuan mencegah penyelenggara bertindak semena-mena terhadap konsumen dan menjamin pelayanan sesuai dengan hak jemaah sebagai umat beragama.

Peristiwa yang melibatkan *travel* umrah PT Naila Syafaah Wisata Mandiri mencuat ke publik pada tahun 2022. PT Naila Syafaah Wisata Mandiri adalah *travel* umrah yang memiliki kantor pusat di Tangerang. *Travel* umrah ini didirikan atas izin berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 626 Tahun 2019.⁸ Pemimpin di balik Naila Syafaah Wisata Mandiri adalah Mahfudz

⁷ Mustofa, et.al., “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”, *Al-Idaroh*, Edisi No. 2 Vol. 1, 2021, hlm. 17.

⁸ <https://www.tempo.co/hukum/agen-travel-umrah-naila-syafaah-diduga-punya-banyak-kantor-cabang-ratusan-korban-penipuan-rugi-rp-91-miliar-204142> diakses pada tanggal 1 Agustus 2025

Abdulah (alias Abi Hafidz Al-Maqdisy) beserta istrinya Halijah Amin dan Direktur Utama Hermansyah Syafiuddin. Mahfudz sendiri merupakan mantan narapidana kasus penipuan *travel* sebelumnya (PT Garuda Angkasa Mandiri), yang kemudian membeli PT Naila dan mengganti namanya untuk menyembunyikan status residivis.⁹

Awal Maret 2023, Polda Metro Jaya membuka penyelidikan atas laporan Kementerian Agama bahwa sejumlah jemaah umrah milik PT Naila Syafaah tidak dapat kembali ke Indonesia karena visa bermasalah. Sekitar 64 (enam puluh empat) jemaah dijadwalkan pulang pada 18 September 2022, namun batal di bandara dan kemudian ditelantarkan di hotel selama 3 (tiga) hari, bahkan ada yang mengungsi di Makkah selama 9 (sembilan) hari, sebelum akhirnya dipulangkan setelah jemaah melapor ke Konsulat Jenderal Republik Indonesia dan mendapat bantuan pemerintah.¹⁰ Penipuan mulai dilakukan sekitar pertengahan hingga akhir 2022, ketika Naila Syafaah Wisata Mandiri menawarkan paket umrah seharga Rp.20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah) sampai dengan Rp.25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah), dengan iming-iming paket wisata ke Dubai dan promosi bagi orang yang merekrut 9 (sembilan) jemaah, mendapatkan uang Rp.2.000.000,00 (dua juta rupiah) serta satu tiket umrah gratis.

Mahfudz Abdulah alias Abi dan istrinya ditangkap di salah satu kamar unit hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta, Adillah Syariah. Berdasarkan hasil

⁹ *Ibid.*

¹⁰ https://mediaindonesia.com/humaniora/578924/izin-travel-umrah-pt-naila-syafaah-dicabut-komnas-haji-apresiasi-kemenag?utm_source=chatgpt.com diakses pada tanggal 6 Agustus 2025

investigasi kepolisian, diketahui bahwa jumlah korban mencapai 500 (lima ratus) orang jemaah lebih yang berasal dari berbagai daerah. Kerugian secara keseluruhan diperkirakan melebihi Rp.91.000.000.000,00 (sembilan puluh satu miliar rupiah).¹¹ Kasus ini telah diputus melalui putusan pidana melalui Pengadilan Tinggi Banten dengan Nomor 170/PID.SUS/2023/PT BTN yang menjatuhkan pidana Para Terdakwa dengan pidana penjara masing-masing selama 2 (dua) tahun.

Di luar kerugian finansial, peristiwa ini juga menimbulkan penderitaan non-materi yang cukup berat bagi para jemaah. Banyak dari mereka merasa kecewa dan tertekan secara emosional karena batal melaksanakan ibadah yang telah dipersiapkan secara matang dari segi rohani maupun logistik. Beberapa korban dari kalangan lanjut usia bahkan mengalami gangguan kesehatan akibat tekanan mental yang berlarut, terutama karena momen ibadah tersebut dianggap sebagai kesempatan sekali seumur hidup.¹²

Bagi sebagian besar jemaah, peristiwa kegagalan keberangkatan ini menimbulkan persoalan baru yang tidak kalah kompleks, yaitu terkait langkah hukum apa yang seharusnya ditempuh untuk memperoleh keadilan dan pemulihan hak. Ketidakpastian mengenai jalur penyelesaian menyebabkan banyak korban berada dalam kebingungan. Sebagian besar hanya mengetahui

¹¹ *Ibid.*

¹² Livia Danita dan Maria Evvy Yanti, “Kajian Tentang Ibadah Online Bagi Kaum Lansia Masa New Normal Pandemi Covid-19”, *Kharismata: Jurnal Teologi Pantekosta*, Edisi No. 2 Vol. 4, 2022, hlm. 360.

adanya proses hukum pidana yang menjerat pelaku, namun belum memahami kedudukan hak-hak mereka sebagai konsumen dalam konteks hukum perdata.¹³

Kondisi tersebut menimbulkan dilema tersendiri bagi para korban. Oleh sebab itu, mereka berharap adanya mekanisme ganti rugi yang jelas atas kerugian yang telah mereka alami. Selain itu, keterbatasan pemahaman dan informasi hukum membuat jemaah kesulitan menentukan langkah yang tepat dalam menuntut haknya.¹⁴

Situasi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperjelas hak-hak korban dalam perspektif hukum perdata. Kebingungan yang dialami para jemaah juga mencerminkan lemahnya sistem perlindungan hukum yang seharusnya memberikan kepastian dan rasa aman. Dengan demikian, permasalahan ini penting untuk dikaji lebih lanjut guna menganalisis bentuk perlindungan hukum perdata yang diberikan kepada korban *travel* umrah yang gagal diberangkatkan, khususnya dalam perspektif hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.¹⁵

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini akan mengambil judul **“ANALISIS DUGAAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM PENYELENGGARAN IBADAH UMRAH (Studi Kasus PT Naila Syafaah Wisata Mandiri)”**.

¹³ David Prawira dan R.M. Gatot P. Soemartono, “*Legal Analysis of Consumer Protection: Certainty Regarding Objections to Consumer Dispute Settlement Agency Arbitration Award*”, *Journal of Law, Politic and Humanities*, Edisi No. 2 Vol. 5, 2024, hlm. 842.

¹⁴ Zainal Arifin, et.al., “*Development of a Compensation Mechanism and Legal Reporting Framework for Consumers*”, *Indonesia Law Reform Journal*, Edisi No. 3 Vol. 4, 2024, hlm. 279.

¹⁵ Eri Hendro Kusuma, “Hubungan antara Moral dan Agama dengan Hukum”, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, Edisi No. 2 Vol. 28, 2016, hlm. 96

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis dugaan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh PT Naila Syafaah Wisata Mandiri dalam penyelenggaraan ibadah umrah?
2. Bagaimana konsekuensi hukum terhadap *travel* umrah apabila diduga melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan ibadah umrah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dugaan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh PT Naila Syafaah Wisata Mandiri dalam penyelenggaraan ibadah umrah.
2. Untuk menganalisis konsekuensi hukum terhadap *travel* umrah apabila diduga melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

D. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa pembaharuan, yaitu:

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Jenis Karya	Fokus Penelitian
1.	Fajar Sidiqi 2023	Skripsi	Fokus penelitian ini adalah deskripsi alasan <i>force</i>

	Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Umrah Karena Covid-19		<i>majeure</i> dan pembatalan keberangkatan. Konteks COVID-19 berbeda, sedangkan penelitian yang akan diteliti fokus pada perlindungan hukum bagi korban.
2.	Fisabililhaq 2022 Tanggung Jawab Travel Umrah PT Shafwa Indonesia Wisata	Skripsi	Fokus penelitian ini yaitu menyoroti tanggung jawab biro umrah yang lalai berangkatkan jemaah, sedangkan penelitian yang akan diteliti lebih menekankan perlindungan melalui KUHPerdota
3.	Muhammad Alvino Syah Putra 2024 Penyelesaian Wanprestasi Fathi Tour and Travel Melalui Mediasi	Skripsi	Penelitian ini membahas mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Pendekatannya non-litigasi (mediasi), sedangkan penelitian yang akan diteliti fokus perlindungan hukum bagi korban
4.	Hervina Puspitosari dan Galang Pujo Sakti 2022 Tanggung Gugat PPIU terhadap Pembatalan Umrah Akibat Pandemi	Jurnal	Penelitian ini membahas pembatalan umroh karena <i>force majeure</i> , sedangkan penelitian yang akan diteliti fokus pada perbuatan melawan hukum oleh travel
5.	Fadilatun Nisa 2019 Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah Terhadap Jemaah yang Gagal Diberangkatkan (Studi atas PT. First Travel)	Skripsi	Penelitian ini membahas bentuk tanggung jawab perusahaan penyelenggara umrah dari sisi hukum positif terhadap jemaah korban gagal berangkat, sedangkan penelitian yang akan diteliti menganalisis perlindungan hukum bagi korban.
6.	Z. V. Chumaida 2018 Pertanggungjawaban Agen terhadap Pembatalan Pemberangkatan Umroh oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh	Skripsi	Penelitian ini membahas tanggung jawab agen perjalanan terkait pembatalan oleh penyelenggara (First Travel dan Abu Tours dibahas),

			sedangkan penelitian yang akan diteliti menganalisis perlindungan hukum bagi korban.
7.	Kent S. Sasongko, 2019 Tanggung Jawab Biro <i>Travel</i> Umroh atas Kegagalan Pemberangkatan Jamaah Umroh (Studi Kasus Abu Tours)	Skripsi	Penelitian ini membahas penelaahan terhadap tanggung jawab biro perjalanan (Abu Tours) secara hukum dan etika, sedangkan penelitian yang akan diteliti menganalisis perlindungan hukum bagi korban.

Setelah melakukan telaah terhadap tujuh penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan yang signifikan karena mengandung unsur kebaruan dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Hal ini disebabkan oleh fokus utama penelitian ini yang tertuju pada analisis mengenai perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh biro perjalanan umrah, serta bentuk perlindungan hukum yang dapat digunakan oleh para korban untuk menuntut hak dan memperoleh ganti rugi.

E. Landasan Teori

1. Perbuatan Melawan Hukum

Perbuatan melawan hukum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya KUHPerdata) mengacu pada Pasal 1365 KUHPerdata yang menyatakan bahwa "Setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada pihak ketiga mewajibkan pelaku untuk mengganti kerugian yang diderita korban."¹⁶ Unsur-unsur

¹⁶ Salim H.S., *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 101.

perbuatan melawan hukum meliputi: lamanya perbuatan, perbuatan melawan hukum, lamanya kerugian, dan hubungan sebab akibat antara perbuatan dan kerugian.¹⁷ Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup pelanggaran norma tertulis, tetapi juga moral, etika, dan sifat-sifat umum masyarakat. Berdasarkan konteks hubungan ketenagakerjaan, asas kepercayaan dan itikad baik dapat disamakan dengan kompilasi hukum Islam.¹⁸

Selanjutnya, konsep perbuatan melawan hukum tidak hanya dibatasi pada pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang tertulis. Menurut Subekti, perbuatan melawan hukum mencakup juga pelanggaran terhadap kewajiban hukum yang tidak tertulis, seperti melanggar hak subjektif orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, bertentangan dengan kesusilaan, serta bertentangan dengan kepatutan dan ketelitian dalam masyarakat. Oleh karena itu, ruang lingkup perbuatan melawan hukum menjadi sangat luas dan mencakup tindakan yang secara sosial dianggap tidak pantas, meskipun tidak tertulis dalam undang-undang.¹⁹

Lebih lanjut, teori perbuatan melawan hukum memiliki fungsi perlindungan hukum terhadap masyarakat dari tindakan sewenang-

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990, hlm. 144.

¹⁸ Pristika Handayani, et.al., “Ganti Rugi Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi”, *USM Law Review*, Edisi No. 2 Vol. 7, 2024, hlm. 975.

¹⁹ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 2001, hlm. 15.

wenang atau merugikan yang dilakukan oleh subjek hukum lain.²⁰

Menurut Sudikno Mertokusumo, konsep perbuatan melawan hukum bukan hanya sebagai dasar gugatan perdata, tetapi juga sebagai sarana untuk menjaga tatanan sosial agar tetap adil dan tertib.²¹ Oleh sebab itu, pemahaman yang mendalam terhadap unsur-unsur dan penerapan perbuatan melawan hukum sangat penting untuk mengukur tanggung jawab hukum dalam perkara keperdataan.

2. Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan konsumen lahir dari kesadaran akan posisi yang tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.²² Berdasarkan hukum Indonesia, prinsip ini diwujudkan dalam UU Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mengatur hak konsumen untuk mendapatkan informasi, kenyamanan, keamanan, dan kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Konsumen juga berhak atas perlakuan yang jujur dan tidak diskriminatif. Undang-undang ini juga menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban hukum dan etis untuk memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan terkait produk atau jasa yang mereka tawarkan.²³

²⁰ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kompilasi Hukum Perdata*, Balai Pustaka, Jakarta, 2002, hlm. 87.

²¹ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2006, hlm. 56.

²² M. Djumhana, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 34.

²³ Itra Salaeh, et.al., "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Eksekusi STIAYAPPI*, Edisi No. 3 Vol. 1, 2023, hlm. 360.

Menurut Subekti, keberadaan UU Perlindungan Konsumen mencerminkan kebutuhan hukum yang berkembang seiring dengan meningkatnya kompleksitas hubungan dalam masyarakat modern, sehingga konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha dalam hal informasi, kekuatan tawar, dan akses terhadap keadilan.²⁴ Oleh karena itu, perlindungan konsumen tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga menjadi bagian dari keadilan distributif yang berupaya memberikan posisi tawar yang lebih adil kepada konsumen dalam kegiatan transaksi.²⁵ Perlindungan ini bersifat preventif dan represif, yaitu mencegah kerugian serta memberi hak kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi apabila terjadi pelanggaran.

Selain itu, perlindungan konsumen juga mencerminkan prinsip tanggung jawab sosial dalam kegiatan usaha. Menurut Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab secara hukum terhadap kerugian yang ditimbulkan dari barang atau jasa yang dipasarkan, tetapi juga memiliki beban moral untuk memastikan produk yang dijual aman dan tidak merugikan konsumen. Tanggung jawab tersebut mencakup aspek kejujuran, keterbukaan informasi, dan itikad baik.²⁶ Oleh karena itu, perlindungan konsumen tidak hanya

²⁴ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 17.

²⁵ Sunaryati Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, Alumni, Bandung, 1991, hlm. 118.

²⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 56.

menjadi tugas pemerintah, tetapi juga merupakan tanggung jawab kolektif yang melibatkan seluruh pelaku usaha dan masyarakat.²⁷

3. Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum merupakan asas umum yang menyatakan bahwa orang perseorangan atau badan hukum yang menyebabkan kerugian kepada orang lain bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Hukum ini didasarkan pada pelanggaran kontrak atau perbuatan melawan hukum. Konsep ini penting karena memberikan dasar hukum bagi korban untuk mengajukan tuntutan perdata atas kerugian. Berdasarkan praktiknya, tanggung jawab hukum dibagi menjadi tanggung jawab pidana dan tanggung jawab mutlak, yang tidak memerlukan pembuktian kesalahan.²⁸

Menurut R. Subekti, tanggung jawab perdata dalam hukum Indonesia mengacu pada prinsip bahwa seseorang yang melakukan kesalahan, baik karena kelalaian maupun kesengajaan, harus bertanggung jawab atas akibat perbuatannya yang merugikan beberapa pihak.²⁹ Berdasarkan praktiknya, tanggung jawab ini dapat berupa kewajiban untuk memenuhi perjanjian (apabila terjadi wanprestasi), atau kewajiban mengganti kerugian (apabila terjadi perbuatan melawan hukum). Hukum perdata memberikan mekanisme pertanggungjawaban yang jelas dalam menyelesaikan konflik antar individu secara adil.

²⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 92.

²⁸ Aby Maulana, et.al., "Strict Liability as an Expansion of the Meaning of Criminal Acts in Environmental Crimes", *KnE Social Sciences*, Edisi No. 1 Vol. 9, 2024, hlm. 160.

²⁹ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata. Op.Cit*, hlm. 20.

Tanggung jawab perdata tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga memiliki aspek moral dan sosial. Menurut Munir Fuady, penerapan tanggung jawab perdata dalam sengketa hukum bertujuan untuk menciptakan keseimbangan hukum antara hak dan kewajiban para pihak.³⁰ Penerapan prinsip tanggung jawab perdata menjadi dasar dalam menyelesaikan sengketa keperdataan melalui jalur pengadilan maupun mediasi. Prinsip ini juga mencerminkan pentingnya rasa keadilan dalam setiap proses pemulihan atas kerugian.

4. Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum pada dasarnya membahas bagaimana hukum berfungsi untuk memberikan rasa aman dan menjamin hak-hak masyarakat dari tindakan sewenang-wenang. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya guna bertindak dalam kerangka hukum. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya berkaitan dengan aturan tertulis, tetapi juga mencerminkan keadilan substantif yang hidup di masyarakat.³¹

Lebih lanjut, Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat terbagi menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif diberikan agar masyarakat dapat mengajukan

³⁰ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, Mandar Maju, Bandung, 2005, hlm. 82.

³¹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.54.

keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah bersifat definitif, sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang sudah terjadi. Konsep ini menegaskan bahwa fungsi hukum tidak hanya bersifat reaktif terhadap pelanggaran, tetapi juga proaktif dalam mencegah terjadinya kerugian.³²

Sementara itu, Muchsin berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah segala upaya negara untuk menjamin adanya kepastian hukum, ketertiban, serta rasa aman bagi warga negara. Perlindungan hukum harus mencakup unsur pengakuan, penghormatan, dan penegakan hak-hak individu yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, teori perlindungan hukum menjadi dasar normatif yang kuat bagi negara dalam memberikan jaminan terhadap hak-hak warga.

5. Ganti Rugi

Ganti rugi dalam hukum perdata merupakan konsekuensi dari perbuatan melawan hukum atau wanprestasi yang menimbulkan kerugian.³³ Ganti rugi bertujuan untuk memulihkan posisi korban seolah-olah peristiwa yang merugikan tidak pernah terjadi. Ganti rugi dapat berupa kompensasi materiil dan immateriil. Kompensasi materiil mencakup kerugian ekonomi, seperti uang yang telah dibayarkan, sedangkan kompensasi immateriil mencakup penderitaan psikologis, kehilangan waktu, dan nilai spiritual yang tidak dapat dihitung secara

³² Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hlm.10.

³³ Agus Yudha Hernoko, *Op.Cit*, hlm. 112.

finansial.³⁴ Pasal 1243 dan 1365 KUHPerdara mengatur tentang hak untuk menuntut ganti rugi ditegaskan secara eksplisit.

Berdasarkan pendapat R. Setiawan, ganti rugi dalam hukum perdata dapat dibedakan menjadi tiga bentuk, yaitu ganti rugi berupa biaya (*expenses*), kerugian (*loss*), dan bunga (*interest*).³⁵ Selain itu, ganti rugi juga dapat berbentuk kompensasi atas kerugian immateriel seperti penderitaan batin, kehilangan reputasi, atau gangguan psikologis. Oleh karena itu, dalam menentukan besar kecilnya ganti rugi, pengadilan mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk sejauh mana hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian yang diderita.

Di sisi lain, ganti rugi tidak hanya berfungsi sebagai alat pemulihan (*remedial*), tetapi juga memiliki fungsi preventif dan edukatif. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh C.S.T. Kansil, yang menyatakan bahwa sanksi ganti rugi dalam hukum perdata mengandung pesan moral agar setiap subjek hukum bertindak hati-hati dan bertanggung jawab atas akibat dari tindakannya.³⁶ Dengan demikian, pemberlakuan ganti rugi dalam hukum perdata menjadi instrumen penting untuk menegakkan keadilan dan perlindungan hukum secara proporsional.

³⁴ Huala Adolf, *Dasar-Dasar Hukum Kontrak Internasional*, Refika Aditama, Bandung, 2018, hlm. 123.

³⁵ R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Binacipta, Bandung, 1977, hlm. 49.

³⁶ C. S. T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2000, hlm. 85.

F. Definisi Operasional

1. *Travel* Umrah

Travel umrah adalah badan usaha berbadan hukum, baik dalam bentuk perseroan terbatas maupun koperasi, yang memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, yang bertugas menyelenggarakan, mengatur, dan memberangkatkan jemaah umrah ke Arab Saudi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.³⁷

2. Jemaah Umrah

Jemaah umrah adalah subjek hukum yang berstatus sebagai konsumen pengguna jasa biro perjalanan umrah, yang telah mendaftarkan diri, melakukan pembayaran, dan memiliki ekspektasi keberangkatan sesuai perjanjian.³⁸

3. Ibadah Umrah

Ibadah umrah ialah suatu bentuk ibadah dalam ajaran Islam yang bersifat sunah *muakkadah* dan dilakukan dengan menunaikan serangkaian rukun ibadah (*niat ihram, thawaf, sa'i, dan tahallul*) di Tanah Suci Mekkah.³⁹

³⁷ Andika Segara, et.al., "Perlindungan Hukum Bagi Jemaah Haji dan Umroh Dalam Perjanjian Perjalanan Ibadah Melalui PT. Zafa Mulia Mandiri (Studi Pada Cabang Ketiga Zafa Tour PT. Zafa Mulia Mandiri)", *Muamalah*, Edisi No. 1 Vol. 6, 2020, hlm. 17.

³⁸ *Ibid*, hlm. 18.

³⁹ Desy Kristiane dan Nadia, "Analisis Kedudukan Hukum Umrah Mandiri dalam Kerangka Regulasi Indonesia", *Comparativa*, Edisi No. 2 Vol. 5, 2025, hlm. 160.

G. Metode Penelitian

1. Tipologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan jenis penelitian hukum yang menelaah studi dokumen dengan memanfaatkan beragam data sekunder, antara lain peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, literatur hukum, teori-teori hukum, jurnal ilmiah, kamus hukum, karya ilmiah seperti skripsi, dokumen-dokumen hukum, serta pandangan dari para ahli.⁴⁰

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conseptual approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum terkait permasalahan yang diteliti.⁴¹ Pendekatan konseptual dilakukan dengan memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dari aspek konsep hukum yang melatarbelakanginya atau dilihat dari norma peraturan yang berkaitan dengan konsep yang digunakan. Pendekatan kasus (*case approach*) mempelajari norma atau kaidah hukum yang dapat

⁴⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Pers, Jakarta, 2015, hlm. 12.

⁴¹ Ahmad Rosidi, et.al., “Metode dalam Penelitian Hukum Normatif dan Sosiologi (*field research*)” *Journal Law and Government*, Edisi No. 1 Vol. 2, 2024, hlm. 49.

diterapkan berupa pengambilan contoh kasus yang telah terjadi di masyarakat.⁴²

3. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan hal yang menjadi fokus kajian dan penyelidikan, yang bisa berupa tindakan, perilaku, atau dokumen yang menyajikan informasi atau data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

4. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang terdiri atas dua jenis bahan hukum:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah sumber hukum yang memiliki kekuatan mengikat langsung, seperti peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan.⁴³ Peraturan perundang-undangan yang digunakan meliputi:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

⁴² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 35.

⁴³ Muhammad Irham Roihan, *Omnibus Law Ditinjau Dari Perspektif Sistem Perundang-Undangan Di Indonesia*, terdapat dalam <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/29548> diakses pada tanggal 21 Juli 2025.

- 4) Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus
- 5) Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus
- 6) Putusan Pengadilan Nomor 170/PID.SUS/2023/PT BTN

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan, interpretasi, atau komentar terhadap bahan hukum primer, misalnya buku ajar, jurnal hukum, artikel yang berkaitan dan karya ilmiah lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, memeriksa dokumen-dokumen atau kepustakaan yang memberikan informasi atau keterangan yang dibutuhkan, dan dilakukan dengan cara menggali secara langsung di lapangan dengan cara wawancara.

- a. Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang bersumber dari literatur ilmiah seperti buku, jurnal, karya ilmiah, serta peraturan perundang-undangan untuk memperkuat landasan teori dan kerangka konseptual penelitian.

- b. Studi Dokumen adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen resmi, seperti putusan pengadilan, atau arsip lembaga yang berkaitan langsung dengan objek penelitian.
- c. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara berkomunikasi langsung antara peneliti dan narasumber yang memiliki pengetahuan atau pengalaman terkait topik penelitian.⁴⁴

6. Analisis Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis data penelitian kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan dengan cara mengklasifikasikan, menafsirkan, dan menyusun data hukum secara sistematis untuk menjawab permasalahan hukum yang diajukan.⁴⁵ Metode ini digunakan untuk menelaah suatu fenomena yang berlangsung dalam kehidupan masyarakat.

H. Kerangka Skripsi

Untuk membuat skripsi ini lebih mudah dipahami, maka diuraikanlah suatu kerangka skripsi guna memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang akan diteliti. Kerangka skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

⁴⁴ Muhammad Zainuddin dan Aisyah Dinda Karina, “Penggunaan Metode Yuridis Normatif Dalam Membuktikan Kebenaran Pada Penelitian Hukum”, *Smart Law Journal*, Edisi No. 2 Vol. 2, 2023, hlm. 114.

⁴⁵ Yanci Libria Fista, et.al., “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Binamulia Hukum*, Edisi No. 1 Vol. 12, 2023, hlm. 181.

Bab satu ini memaparkan terkait latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta keunikan atau kebaruan penelitian dibandingkan penelitian terdahulu (orisinalitas penelitian). Bab ini juga dilengkapi dengan kajian pustaka singkat, definisi operasional, serta metode penelitian yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data penelitian, dan metode analisis data penelitian. Di akhir bab satu, disajikan kerangka skripsi yang menjelaskan isi masing-masing bab secara ringkas.

BAB II TINJAUAN TEORI TENTANG PERBUATAN MELAWAN HUKUM, PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN, PERBUATAN MELAWAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM

Bab dua ini memaparkan terkait landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Teori-teori yang dibahas mencakup perbuatan melawan hukum, perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum, perlindungan hukum, ganti rugi, dan aspek hukum Islam.

BAB III ANALISIS DUGAAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM PENYELENGGARAN IBADAH UMRAH (Studi Kasus PT Naila Syafaah Wisata Mandiri)

Bab tiga menganalisis bahwa perbuatan Naila Syafaah Wisata Mandiri yang gagal memberangkatkan jemaah umrah termasuk sebagai perbuatan melawan hukum serta menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi korban *travel* umrah yang gagal diberangkatkan.

BAB IV PENUTUP

Bab empat ini terdiri dari kesimpulan yang menjawab rumusan masalah yang diteliti dan saran yang berisi pendapat atau masukan terhadap permasalahan yang diteliti untuk dipertimbangkan.