

ABSTRAK

Kegagalan pemberangkatan calon jemaah umroh berkenaan dengan tidak dipenuhinya kewajiban oleh biro perjalanan umroh merupakan salah satu bentuk wanprestasi, sebagaimana penyelenggaraan perjalanan umroh oleh PT. Muzdalifah yang gagal memberangkatkan 200 calon jemaah umroh dari 700 calon jemaah umroh yang diberangkatkan. Penyelesaian ganti rugi akibat kegagalan pemberangkatan calon jemaah umroh tersebut menimbulkan permasalahan, mengingat perjanjian antara PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh tidak dibuat secara tertulis, tetapi hanya dalam bentuk kwitansi pembayaran biaya umroh dan formulir persyaratan pendaftaran umroh, sehingga menarik untuk dianalisis tentang tanggung jawab biro perjalanan umroh PT. Muzdalifah terhadap calon jemaah umroh yang gagal berangkat berdasarkan Buku III KUHPerdara dan penyelesaian sengketa yang timbul dari kegagalan keberangkatan perjalanan umroh.

Permasalahan di atas dianalisis dengan menggunakan spesifikasi penelitian melalui metode deskriptif analitis, metode pendekatan yuridis normatif, tahap penelitian melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan, teknik pengumpulan data melalui studi dokumen dan wawancara, serta metode analisis data melalui yuridis normatif kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan, bahwa tanggung jawab biro perjalanan umroh PT. Muzdalifah terhadap calon jemaah umroh yang gagal berangkat, sebagaimana diatur dalam Pasal 1236 dan 1246 KUHPerdara, PT. Muzdalifah harus mengembalikan seluruh biaya perjalanan umroh beserta kerugiannya akibat dari kegagalan keberangkatan sesuai dengan kewajibannya atau memberikan prioritas pertama kepada calon jemaah umroh yang gagal berangkat tersebut untuk diberangkatkan pada tahun berikutnya. Penyelesaian sengketa yang timbul dari kegagalan keberangkatan perjalanan umroh, yaitu dapat menyelesaikannya melalui gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan jalan mediasi, konsiliasi dan arbitrase.