

BAB IV

ANALISIS TENTANG TANGGUNG JAWAB BIRO PERJALANAN

UMROH PT. MUZDALIFAH TERHADAP CALON JEMAAH UMROH

YANG GAGAL BERANGKAT BERDASARKAN BUKU III

KUHPERDATA

A. Tanggung Jawab Biro Perjalanan Umroh PT. Muzdalifah Terhadap Calon Jemaah Umroh Yang Gagal Berangkat Berdasarkan Buku III KUHPerdata

Pada dasarnya setiap penyelenggaraan ibadah umroh harus dituangkan dalam bentuk perjanjian antara penyelenggara perjalanan umroh sebagai pelaku usaha dengan calon jemaah haji sebagai konsumen. Gagalnya PT. Muzdalifah dalam memberangkatkan calon jemaah umroh merupakan suatu bentuk wanprestasi.

PT. Muzdalifah yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh perturan perundang-undangan tersebut dapat menjadi biro perjalanan untuk melaksanakan perjalanan ibadah umroh. Hubungan hukum antara PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh tersebut dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang telah disepakati bersama oleh PT. Muzdalifah bersama calon jemaah umroh, terkait dengan besarnya biaya yang harus dibayar dan fasilitas apa saja yang akan diterima. Perjanjian yang dibuat oleh PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh

tersebut tentunya harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sahnya suatu perjanjian yaitu:

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

Selanjutnya berdasarkan syarat sahnya perjanjian tersebut di atas, maka perjanjian antara PT. Muzdalifah dengan calon jamaah umroh berlaku ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, yaitu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, artinya PT. Muzdalifah dengan calon jamaah umroh wajib mentaati dan melaksanakan perjanjian yang telah disepakati, sehingga berdasarkan ketentuan tersebut perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan PT. Muzdalifah dan calon jamaah umroh, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdara, bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

Penyelenggaraan biro perjalanan umroh, ternyata PT. Muzdalifah telah gagal memberangkatkan calon jamaah umroh yang disebabkan dipailitkannya perusahaan Aviassi Batavia Air sebagai mitra PT. Muzdalifah yang menyebabkan *booking seat* menjadi gagal, sehingga dari 700 calon jamaah umroh hanya sekitar 200 jamaah yang dapat diberangkatkan.

Berdasarkan proses administrasi sebagai langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah umroh, bahwa calon jamaah umroh harus

membayar sejumlah biaya yang telah disepakati bersama dengan PT. Muzdalifah, dengan fasilitas dan ketentuan lainnya. Bukti-bukti dalam proses administrasi pendaftaran calon jamaah umroh, khususnya bukti pembayaran dibuat tertulis dalam bentuk kwitansi pembayaran biaya umroh, sedangkan yang menyangkut klausul pembatalan pemberangkatan umroh oleh PT. Muzdalifah sama sekali tidak dicantumkan secara jelas dan rinci, misalnya apabila calon jamaah umroh tidak jadi diberangkatan pada tahun yang telah disepakati, dengan alasan apa dan bagaimana mekanisme pertanggungjawabannya. Adapun yang tercantum dalam draft pendaftaran calon jamaah umroh, yaitu terdapat dalam persyaratan khusus, pada point e, sebagai berikut:

Pembatalan umrah dikenakan biaya:

- 1) 25% dari harga paket, sejak pendaftaran sampai dengan 14 hari sebelum keberangkatan.
- 2) 30% dari harga paket, sejak 13 hari sampai dengan 10 hari sebelum keberangkatan.
- 3) 75% sejak 9 hari sampai tanggal keberangkatan.

Ketentuan di atas menunjukkan, bahwa pembatalan umroh yang dimaksud, yaitu pembatalan umroh oleh calon jamaah umroh, sehingga hal tersebut telah mengindikasikan adanya bentuk perjanjian baku, yaitu perjanjian yang telah dibuat terlebih dahulu secara sepihak oleh salah satu pihak dalam perjanjian, sehingga pihak lainnya dalam perjanjian tersebut hanya dapat menyepakati bentuk, isi, dan syarat-syarat dari perjanjian yang telah dibuat secara sepihak

tersebut tanpa dapat ikut menentukan kembali bentuk, isi, dan syarat-syarat dari perjanjian tersebut.

Perjanjian antara PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh, bahwa dalam hal ini jelas terlihat, bahwa PT. Muzdalifah telah menyediakan formulir pendaftaran umroh, yang isinya telah dirancang dan disiapkan secara sepihak oleh PT. Muzdalifah.

Bentuk perjanjian baku dalam penyelenggaraan umroh tersebut mengakibatkan kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak yang mempunyai kedudukan yang lebih lemah (dalam hal ini calon jemaah umroh) biasanya tidak berada dalam keadaan yang benar-benar bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian yang dibuat. Sebagaimana dalam kasus gagalnya pemberangkatan calon jemaah umroh, bahwa sebelumnya telah diadakan pertemuan antara PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh yang gagal berangkat untuk membahas penyelesaian ganti rugi, namun dalam kenyataannya, PT. Muzdalifah sampai batas waktu yang dijanjikan dalam pertemuan tersebut, PT. Muzdalifah belum memberikan ganti rugi atau rekomendasi lainnya.

PT. Muzdalifah yang telah melakukan perbuatan wanprestasi dengan gagalnya pemberangkatan calon jemaah umroh dapat ditarik sebagai pihak yang bertanggung jawab karena telah melakukan wanprestasi atas apa yang telah diperjanjikan. Berdasarkan Pasal 1236 KUHPdata debitur yang bersalah sehingga tak dapat menyerahkan bendanya tetapi dalam keadaan cacat atau

penyerahannya terlambat, berkewajiban mengganti kerugian kepada krediturnya.⁹³⁾

Adapun beberapa kualifikasi wanprestasi, yaitu sebagai berikut:

1. PT. Muzdalifah tidak memenuhi kewajibannya untuk memberangkatkan calon jemaah umrohnya;
2. PT. Muzdalifah memenuhi tetapi tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan sebagai kewajibannya untuk memberangkatkan calon jemaah umrohnya;

Berdasarkan bentuk wanprestasi tersebut di atas, maka wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Muzdalifah, yaitu tidak memenuhi prestasi sama sekali, artinya jika prestasi PT. Muzdalifah memberangkatkan calon jemaah umroh hanya mempunyai arti bagi calon jemaah umroh, jika dilaksanakan dalam waktu yang sudah ditentukan. Pelanggaran hak-hak kontraktual oleh PT. Muzdalifah tersebut menimbulkan kewajiban ganti rugi berdasarkan wanprestasi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdara, yaitu:

“Tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga”

PT. Muzdalifah yang melakukan salah satu dari bentuk wanprestasi, untuk pelaksanaan hukumnya, maka undang-undang menghendaki calon jemaah umroh dapat memberikan suatu pernyataan lalai kepada PT. Muzdalifah. Hal ini dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 1238 KUHPerdara yang berbunyi sebagai berikut :

“Si berutang adalah lalai apabila ia dengan surat perintah atau dengan suatu akta sejenis itu telah dinyatakan lalai atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan bahwa si berutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.”

⁹³⁾ Husni Syawali, Harumiati dan Ahmad Suja`I Abdullah, *Hukum Perikatan*, Tjempaka Offset, Bandung, 2010, hlm. 24.

Berdasarkan ketentuan di atas, bahwa terjadinya wanprestasi oleh PT. Muzdalifah pada pokoknya harus dinyatakan dulu secara formal yaitu dengan memperingatkan PT. Muzdalifah, bahwa calon jemaah umroh menghendaki pemberangkatan umroh ke tanah suci sebagaimana yang ditentukan, artinya bahwa calon jemaah umroh yang gagal berangkat harus melakukan sommatie atau memberikan surat teguran kepada PT. Muzdalifah. Akan tetapi sesuai dengan Pasal 1238 KUHPerdara tersebut, bahwa kewajiban untuk memberikan pernyataan lalai atau peringatan itu dapat ditiadakan dengan jalan ditentukan dalam perjanjian, bahwa suatu wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Muzdalifah cukup dibuktikan dengan lewatnya waktu pemberangkatan calon jemaah umroh tanpa diperlukan suatu pernyataan atau teguran tertulis dari calon jemaah umroh.

Selanjutnya ketentuan tentang kewajiban PT. Muzdalifah untuk memberikan ganti rugi atas dasar wanprestasi dapat ditinjau berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdara, yaitu:

“Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya dalam tenggang waktu tertentu telah dilampauinya.”

PT. Muzdalifah bertanggung jawab untuk membayar ganti rugi atas wanprestasi yang dilakukannya sebagaimana diatur dalam Pasal 1246 KUHPerdara:

“Biaya, ganti rugi dan bunga, yang boleh dituntut kreditur, terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya”.

Berdasarkan Pasal 1246 KUHPerdara tersebut, dalam wanprestasi yang dilakukan PT. Muzdalifah, maka penghitungan ganti rugi harus dapat diatur

berdasarkan jenis dan jumlahnya secara rinci yang meliputi biaya-biaya yang dikeluarkan, dari mulai pendaftaran umroh sampai dengan mengikuti bimbingan manasik umroh, serta segala macam persiapan yang kemungkinan telah disiapkan pada saat itu, seperti pakaian ihram, alat-alat kebutuhan hidup yang dipersiapkan untuk digunakan selama melaksanakan ibadah umroh.

Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan atau garansi dalam perjanjian. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah umroh faktor batal berangkatnya calon jemaah umroh tersebut disebabkan oleh kesalahan PT. Muzdalifah.

Ganti kerugian kegagalan berangkat calon jemaah umroh yang disebabkan oleh kesalahan PT. Muzdalifah, maka calon jemaah umroh yang merasa dirugikan tersebut dapat melakukan tuntutan terhadap travel agent tersebut baik secara perdata maupun pidana.

Hal tersebut di atas tentu tidak lepas dari tanggung jawab pelaku usaha disaat mereka dipercayakan oleh konsumen dalam memenuhi pelayanan jasa. Pelaku usaha dilarang untuk tidak menepati yang dipesan dan/atau kesepakatan serta tidak menepati janji. Calon jemaah umroh selaku konsumen memiliki pemikiran, bahwa apa yang ditawarkan oleh PT. Muzdalifah selaku pelaku usaha semua terpenuhi tanpa adanya kekurangan sekalipun serta dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

B. Penyelesaian Sengketa Yang Timbul Dari Kegagalan Keberangkatan Perjalanan Umroh

Berkeenan dengan wanprestasi PT. Muzdalifah yang telah gagal memberangkatkan calon jemaah umroh, maka calon jemaah umroh yang beritikad baik tersebut harus diberikan perlindungan hukum yang cukup, karena mereka telah membayar atau telah menyelesaikan seluruh kewajibannya sebagai seorang konsumen yang akan menggunakan jasa dari pelaku usaha yang bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah umroh. Pada dasarnya setiap penyelenggaraan ibadah umroh harus dituangkan dalam bentuk perjanjian antara penyelenggara perjalanan ibadah umroh sebagai pelaku usaha dengan calon jemaah umroh sebagai konsumen.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Saifullah selaku penanggung jawab PT. Muzdalifah, dalam kasus gagalnya pemberangkatan calon jemaah umroh, PT. Muzdalifah telah berusaha melakukan penyelesaian dengan calon jemaah umroh, melalui musyawarah, dan dari hasil musyawarah tersebut ada sebagian jemaah yang bersedia untuk menunggu hingga dapat diberangkatkan. Selain itu, PT. Muzdalifah telah menjanjikan untuk membayar ganti rugi paling lambat tanggal 30 April 2014, tetapi sampai tanggal 30 April 2014, masih ada calon jemaah umroh yang belum dibayar kerugiannya.

Gagalnya PT. Muzdalifah dalam memberangkatkan calon jemaah umroh merupakan suatu bentuk wanprestasi. Calon jemaah umroh yang merupakan konsumen dari pelaku usaha tersebut telah dilindungi oleh peraturan perundang-

undangan berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Calon jemaah umroh selaku konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK, yaitu sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
7. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya; dan
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hak-hak konsumen tersebut di atas, calon jemaah umroh dalam kedudukannya selaku konsumen berhak diberikan perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur.

Upaya penyelesaian sengketa yang timbul dari kegagalan keberangkatan perjalanan umroh, sebagaimana Pasal 45 UUPK, maka calon jemaah umroh yang gagal berangkat selaku konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat ganti rugi baik melalui lembaga di luar peradilan maupun lembaga di lingkungan peradilan umum. Upaya tersebut merupakan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yang terjadi karena pelaku usaha tidak bersedia

secara sukarela memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang telah mengalami kerugian.

Pada dasarnya penyelesaian sengketa ganti rugi dapat dilakukan secara damai antara pihak PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh yang gagal tanpa perantaraan pihak lainnya, namun apabila upaya secara damai gagal dicapai, maka penyelesaian sengketa calon jemaah umroh yang gagal berangkat dapat dilakukan di luar peradilan, yaitu calon jemaah umroh yang gagal berangkat menggugat ganti rugi kepada pelaku usaha melalui badan atau lembaga non peradilan, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK) di Indonesia.

Pasal 45 ayat (1) UUPK menyebutkan ;

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan umum.”

Pasal di atas menjelaskan bahwa, calon jemaah umroh yang gagal berangkat dapat melakukan gugatan terhadap PT. Muzdalifah karena haknya sebagai konsumen telah dilanggar melalui lembaga yang memiliki kompetensi dalam bidang perlindungan konsumen. Karena pihak konsumen dirugikan dengan jasa yang diberikan PT. Muzdalifah.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pasal 15:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- (2) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana, dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.
- (3) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen:
 - a. meninggal dunia;
 - b. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri, baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 - c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
 - d. orang asing (Warga Negara Asing).
- (4) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.
- (5) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.
- (6) Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Pasal 16:

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi dan dokumen lain);
- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Pasal 17:

Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila:

- a. permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud

- dalam Pasal 16; dan
- b. permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Bentuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen diajukan secara lisan atau tertulis ke BPSK melalui Sekretariat BPSK setempat oleh konsumen.

Calon jemaah umroh yang gagal berangkat, mengajukan gugatannya ke BPSK melalui sekretariat BPSK setempat. UUPK tidak menyebutkan persyaratan tentang gugatan, maka berlakulah ketentuan sebagaimana terjadi dalam pengadilan, yaitu bahwa gugatan dapat diajukan, baik secara tertulis maupun lisan. Akan tetapi permohonan penyelesaian sengketa sebaiknya diajukan secara tertulis dan yang harus dicantumkan adalah beberapa hal penting mengenai surat gugatan tersebut adalah:

- a) Identitas lengkap konsumen yang mengajukan gugatan (apabila menggunakan diwakili seorang kuasa disertai dengan surat kuasa).
- b) Identitas lengkap pelaku usaha yang dilaporkan
- c) Rincian barang dan atau jasa yang diadukan
- d) Bukti atas barang dan atau jasa

Berdasarkan Pasal 26 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa pemanggilan PT. Muzdalifah untuk hadir di persidangan Badan BPSK, dilakukan secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima secara lengkap dan benar telah memenuhi persyaratan Pasal 16 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/ 12/2001.

Secara formal dalam surat panggilan tersebut dicantumkan:

- 1) Hari, tanggal, jam, dan tempat persidangan;
- 2) Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen (Pasal 26 ayat (2)).

Jawaban disampaikan selambat-lambatnya pada persidangan pertama, yaitu pada hari ke-7 (ketujuh) dihitung sejak diterimanya (secara formal) permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian BPSK.

Selain melalui gugatan, penyelesaian sengketa konsumen antara PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh yang gagal berangkat, dapat dilakukan melalui persidangan dengan cara mediasi (*mediation*), konsiliasi (*conciliation*), dan arbitrase (*arbitration*), sebagaimana diatur dalam Pasal 54 ayat (4) Jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPPIKep/12/2001.

1. Persidangan dengan cara konsiliasi

Inisiatif salah satu pihak atau para pihak, yaitu PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat membawa sengketa konsumen ke BPSK, ditangani BPSK yang bersikap pasif dalam persidangan dengan cara konsiliasi. Sebagaimana diatur dalam Pasal 28 SK Menperindag Nomor 350/MPPIKep/12/2001, dalam persidangan konsiliasi tersebut BPSK bertugas:

- a) Memanggil PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat;
- b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) Menyediakan forum bagi PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat;

- d) Menjawab pertanyaan PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen antara PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat dengan cara konsiliasi dapat dilakukan dengan ada 2 (dua) cara sebagaimana diatur dalam Pasal 29 SK Menperindag Nomor 350/ MPP/Kep/12/2001, yaitu:

- a) Proses penyelesaian sengketa antara PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat, menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, BPSK bertindak pasif sebagai konsiliator.
- b) Hasil musyawarah PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

2. Persidangan dengan cara mediasi

Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak, baik PT. Muzdalifah maupun calon jemaah umroh yang gagal berangkat atau kedua belah pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi. Keaktifan Majelis BPSK sebagai pemerantara dan penasihat penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, terlihat dari tugas Majelis BPSK, yaitu:

- a) Memanggil PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat yang bersengketa;
- b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;

- c) Menyediakan forum bagi PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat;
- d) Secara aktif mendamaikan PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat;
- e) Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa antara PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat dapat dilakukan dengan cara mediasi ada 2 (dua) sebagaimana diatur dalam Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu:

1. Proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat, sedangkan Majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.
2. Hasil musyawarah PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
3. Persidangan dengan cara arbitrase

Pada persidangan dengan cara ini, PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.

Proses pemilihan Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap, sebagaimana diatur dalam Pasal 32 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu sebagai berikut:

- a) PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat sebagai anggota Majelis BPSK.
- b) Arbitor yang dipilih PT. Muzdalifah dan calon jemaah umroh yang gagal berangkat hak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis BPSK. Jadi, unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi Ketua Majelis.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 21 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, alat-alat bukti yang digunakan di BPSK, dalam penyelesaian sengketa antara PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh yang gagal berangkat, yaitu:

- 1) Barang dan/atau jasa;
- 2) Keterangan para pihak;
- 3) Keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
- 4) Surat dan/atau dokumen;
- 5) Bukti-bukti lain yang mendukung.

Sistem pembuktian yang digunakan dalam gugatan ganti rugi antara PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh yang gagal berangkat, sebagaimana dimaksud Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 UUPK, yaitu: sistem pembuktian terbalik yang diatur dalam Pasal 28 UUPK jo. Pasal 22 SK Menperindag

Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Dengan menggunakan pendekatan sistem UUPK, maka sistem pembuktian yang digunakan di BPSK juga sistem pembuktian terbalik.

Dalam melakukan pemeriksaan dan penelitian sengketa konsumen antara PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh yang gagal berangkat, sesuai dengan Pasal 52 butir f jo Pasal 3 butir f SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/ 12/2001), terdapat 2 (dua) hal yang harus diperhatikan Majelis BPSK, yaitu sebagaimana diatur dalam Pasal 10 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001):

- 1) Penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan alat bukti lain yang diajukan, baik oleh PT. Muzdalifah maupun calon jemaah umroh yang gagal berangkat;
- 2) Pemeriksaan terhadap PT. Muzdalifah maupun calon jemaah umroh yang gagal berangkat, saksi dan saksi ahli atau terhadap orang lain yang mengetahui adanya pelanggaran terhadap ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Penyelesaian sengketa antara PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh yang gagal berangkat pada akhirnya akan diputus oleh BPSK sebagaimana dimaksud Pasal 52 huruf I UUPK jo Pasal 3 huruf I SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Putusan BPSK dijatuhkan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan diterima di Sekretariat BPSK. Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UUPK, isi putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

(BPSK) bersifat final dan mengikat. Kata "final" di situ menurut Penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa tidak ada upaya hukum banding dan kasasi atas putusan Majelis BPSK.

Sedangkan isi putusan (amar putusan) dalam hal permohonan penyelesaian sengketa konsumen dikabulkan, antara lain berupa penjatuhan sanksi administratif maksimal Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) (Pasal 52 huruf m UUPK, Pasal 60 ayat (2) UUPK.

Isi putusan Majelis BPSK tidak berupa penjatuhan sanksi administratif, jika ternyata hasil penyelesaian sengketa konsumen, baik dengan cara konsiliasi atau mediasi, telah dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh yang gagal berangkat. Perjanjian tersebut dikuatkan dengan keputusan Majelis BPSK yang ditanda tangani Ketua dan Anggota Majelis

Dalam hal ternyata hasil penyelesaian sengketa konsumen antara PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh yang gagal berangkat di capai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk putusan Majelis BPSK yang ditandatangani Ketua dan Anggota Majelis Badan BPSK, di mana di dalamnya diperkenankan penjatuhan sanksi administratif. Proses dikeluarkannya putusan BPSK dilakukan dengan tahapan, yaitu:

- a) Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat;
- b) Maksimal jika hal itu telah diusahakan (dengan sungguh-sungguh), ternyata tidak tercapai mufakat, maka putusan dilakukan dengan cara voting/suara terbanyak.

Amar putusan BPSK terhadap penyelesaian sengketa antara PT. Muzdalifah dengan calon jemaah umroh yang gagal berangkat terbatas pada 3 (tiga) alternatif, yaitu:

- 1) Perdamaian;
- 2) Gugatan ditolak; atau
- 3) Gugatan dikabulkan.

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh PT. Muzdalifah, dapat berupa sebagai berikut:

- 1) Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa, yang dapat berupa:
 - a) Pengembalian uang;
 - b) Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
 - c) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan (Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK);
- 2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) (Pasal 60 ayat (2) dan Pasal 52 huruf m Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo Pasal 3 huruf I, Pasal 14, dan Pasal 40 ayat (3) butir b SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).