

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh merupakan tugas nasional karena jumlah jemaah haji dan umroh Indonesia yang sangat besar, melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri, dan berkaitan dengan berbagai aspek, antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi, dan keamanan.<sup>1)</sup>

Untuk meningkatkan tugas nasional tersebut maka diperlukan adanya peningkatan kualitas dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang merupakan suatu tuntutan reformasi untuk mencapai pemerintahan yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik. Untuk itu diperlukan adanya lembaga pengawas yang bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap penyelenggaraan ibadah umroh serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan penyelenggaraan ibadah umroh Indonesia.

Di satu sisi, penyelenggaraan ibadah umroh khususnya yang dilaksanakan oleh pihak swasta banyak menuai permasalahan, salah satunya yaitu gagalnya pemberangkatan calon jemaah umroh, yang menimbulkan kerugian bagi para calon jemaah umroh.<sup>2)</sup>

---

<sup>1)</sup> Anonim, *Dinamika Perhajian*, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Departemen Agama RI Jakarta, 2007.

<sup>2)</sup> Wahyu, "Solusi Kisruh Batalnya Umroh oleh Pihak Swasta," <http://www.indonesia.com>, diakses tanggal 10 Agustus 2014, Jam 20.00 WIB.

Kegagalan pemberangkatan calon jemaah umroh berkenaan dengan tidak dipenuhinya kewajiban untuk berprestasi dalam suatu akad sebagai salah satu bentuk dari wanprestasi, selain dari terlambat berprestasi dan berprestasi tapi keliru.<sup>3)</sup>

Beberapa tahun terakhir ini muncul jasa penyelenggaraan perjalanan umroh oleh pihak swasta, salah satunya, yaitu diselenggarakan oleh PT. Muzdalifah yang berdiri sejak tahun 1989. Pada Tahun 2012 terjadi pergantian manajemen Muzdalifah. Dalam rangka promosi, manajemen baru mengadakan promosi paket perjalanan umroh untuk pemberangkatan Bulan Maret, April dan Mei 2013, tercatat  $\pm$  700 jemaah umroh yang mendaftar.

Dalam proses pengurusan pemberangkatan jemaah umroh tersebut mengalami kendala, diawali dengan dipailitkannya perusahaan Aviassi Batavia Air yang menyebabkan *booking seat* menjadi gagal. Manajemen berusaha membeli *booking seat* dari pihak lain, dan telah menyetorkan uang muka sebesar 70.000 USD, namun saat yang dijanjikan oleh pihak ketiga tersebut kembali gagal dan pengembalian uang muka 70.000 USD tersendat. Dari 700 calon jemaah umroh hanya sekitar 200 jemaah yang dapat diberangkatkan. Akibat kegagalan pemberangkatan calon jemaah berakibat pada hilangnya visa dan uang muka *booking* penginapan, sehingga PT. Muzdalifah menderita kerugian yang tidak sedikit.<sup>4)</sup>

---

<sup>3)</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan: Perikatan Pada Umumnya*, Alumni, Bandung, 1993, hlm. 89-91.

<sup>4)</sup> *Gagal Berangkat Umroh, Travel diadukan ke Polisi*, [www.google.com](http://www.google.com), diakses tanggal 28 Agustus 2014, Jam 20.00 WIB.

Pihak PT. Muzdalifah dan calon jamaah yang gagal berangkat kemudian melakukan beberapa kali pertemuan, dan dari hasil mediasi disepakati sekitar 160 talon jamaah meminta pengembalian uang yang akan dilakukan bertahap dan sisanya akan tetap menunggu untuk diberangkatkan umroh.

Dalam kasus tersebut timbul permasalahan, dikarenakan perjanjian antara PT. Muzdalifah dan calon jamaah umroh tidak dibuat di dalam bentuk tertulis. Bukti adanya hubungan hukum antara PT. Muzdalifah dan calon jamaah umroh hanya kwitansi pembayaran biaya umroh. Beberapa calon jamaah yang gagal berangkat sempat melakukan pelaporan kepolisian dengan dugaan tindak pidana penipuan dan/atau penggelapan. Namun dari hasil penyidikan dugaan tersebut tidak terbukti, sehingga permasalahan tersebut masuk dalam ranah perdata.

Berkenaan dengan kasus tersebut di atas, maka dihubungkan dengan Buku III BW, terdapat permasalahan dalam ruang lingkup hukum perjanjian, dalam hal ini terjadi wanprestasi oleh PT. Muzdalifah. Di satu sisi, perjanjian dibuat perjanjian dalam bentuk tertulis, sehingga untuk permasalahan mengarah pada pertanggungjawaban PT. Muzdalifah.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat permasalahan-permasalahan yang berkenaan dengan gagalnya pemberangkatan calon jamaah umroh, sehingga Penulis mencoba menganalisisnya dalam bentuk skripsi dengan judul:

**“TANGGUNG JAWAB BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PT. MUZDALIFAH TERHADAP CALON JEMAAH UMROH YANG GAGAL BERANGKAT BERDASARKAN BUKU III KUHPERDATA”**

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Bagaimanakah tanggung jawab biro perjalanan umroh PT. Muzdalifah terhadap calon jemaah umroh yang gagal berangkat berdasarkan Buku III KUHPerdata ?
2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa yang timbul dari kegagalan keberangkatan perjalanan umroh ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tanggung jawab biro perjalanan umroh PT. Muzdalifah terhadap calon jemaah umroh yang gagal berangkat berdasarkan Buku III KUHPerdata.
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa yang timbul dari kegagalan keberangkatan perjalanan umroh.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan dalam ruang lingkup ilmu hukum pada umumnya dan khususnya di bidang hukum perjanjian, terutama yang berkenaan dengan akad dalam ruang lingkup penyelenggaraan ibadah umroh.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai pegangan dan sumbangan pemikiran bagi para penyelenggara perjalanan ibadah umroh

agar lebih mengoptimalkan penyelenggaraan ibadah umroh, baik dari aspek prosedural maupun pengawasan dan dapat dijadikan acuan bagi masyarakat, khususnya calon jemaah umroh, agar lebih teliti dan berhati-hati dalam proses pendaftaran dan administrasi pemberangkatan calon jemaah umroh.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Akad (perjanjian) pemberangkatan umroh antara calon jemaah umroh dengan pihak swasta merupakan suatu bentuk perjanjian, sehingga harus ditinjau berdasarkan hukum perjanjian.

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata:

“Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”

Selanjutnya berdasarkan Pasal 1320 KUHPerduta terdapat empat syarat sahnya perjanjian, yang terdiri dari:

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

Berdasarkan Pasal 1338 ayat (1) dan ayat (2) KUHPerduta, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, maka perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya dan perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

Berkeaan dengan perjanjian dalam penyelenggaraan ibadah umroh, PT. Muzdalifah yang tidak memberangkatkan calon jemaah umrohnya, maka dapat dikatakan wanprestasi.

Untuk menentukan PT. Muzdalifah selaku debitur melakukan wanprestasi, maka perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana debitur dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi. Ada tiga keadaan, yaitu:<sup>5)</sup>

1. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
2. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru;
3. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.

Dalam hal debitur tidak lagi mampu memenuhi prestasinya, maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali. Sedangkan jika prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka digolongkan ke dalam terlambat memenuhi prestasi. Jika debitur memenuhi prestasi secara tidak baik, ia dianggap terlambat memenuhi prestasi jika prestasinya masih dapat diperbaiki dan jika tidak, maka dianggap tidak memenuhi prestasi sama sekali.<sup>6)</sup>

Gagalnya pemberangkatan calon jemaah umroh oleh PT. Muzdalifah mengakibatkan kerugian bagi calon jemaah umroh, sehingga berlaku ketentuan tentang ganti rugi wanprestasi, yaitu berikut:<sup>7)</sup>

1. Debitur diwajibkan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur (Pasal 1243 KUH Perdata);

---

<sup>5)</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.204.

<sup>6)</sup> R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Bandung, 1999, hlm. 49, hlm. 18.

<sup>7)</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 204.

2. Apabila perikatan itu timbal balik, kreditur dapat menuntut pemutusan/pembatalan perikatan melalui Hakim (Pasal 1266 KUHPerdara);
3. Dalam perikatan untuk memberikan sesuatu, resiko beralih kepada debitur sejak terjadi wanprestasi (Pasal 1237 KUH Perdata);
4. Debitur diwajibkan memenuhi perikatan jika masih dapat dilakukan atau pembatalan disertai pembayaran ganti kerugian (Pasal 1267 KUHPerdara);
5. Debitur wajib membayar biaya perkara jika diperkarakan di muka Pengadilan Negeri dan debitur dinyatakan bersalah.

Demikian juga menurut kaidah fiqhiyyah, bahwa bila seseorang tidak menjalankan sepenuhnya apa yang diwajibkan atasnya oleh syari'at atau oleh sesuatu kontrak, kemudian ternyata kelalaian itu menimbulkan kerugian pada jiwa atau harta, maka orang itu harus membayar ganti rugi atas apa yang telah hilang atau rusak itu.<sup>8)</sup>

Berdasar ketentuan tersebut, pada dasarnya PT. Muzdalifah bisa digugat secara perdata untuk membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita calon jemaah umroh, baik ganti rugi materiil, 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 dan ganti rugi imateriil, yaitu perasaan kecewa dan malu atas gagalnya pemberangkatan umroh.

---

<sup>8)</sup> Syekh Mahmoud Syaltout, *al-Islam: 'Aqīdah wa Syarī'ah*, Bulan Bintang, Jakarta, 1970, hlm.112.

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah:

### 1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian dalam skripsi ini adalah deskriptif analisis,<sup>9)</sup> yaitu untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh dan sistematis tentang permasalahan tanggung jawab terhadap calon jemaah umroh yang gagal berangkat.

### 2. Metode Pendekatan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda pendekatan yuridis normatif,<sup>10)</sup> yaitu dengan mengkaji dan menguji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab terhadap calon jemaah umroh yang gagal berangkat

### 3. Tahap Penelitian

Tahap penelitian terdiri dari :

a. Studi kepustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian kepustakaan dilakukan berdasarkan:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan, seperti: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-

---

<sup>9)</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2005, hlm. 32.

<sup>10)</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hlm. 155.

Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

2) Bahan hukum sekunder, yaitu berupa buku-buku dan karya ilmiah para sarjana yang berkaitan dengan penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

3) Bahan hukum tersier, bahan hukum yang diperoleh dari kamus, internet, jurnal, artikel dan lain-lain untuk membantu melengkapi bahan hukum primer.

b. Penelitian Lapangan, yaitu tahap penelitian yang bersifat penunjang terhadap data kepustakaan tersebut di atas, yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi dokumen, yaitu mengumpulkan dan menganalisis data-data sekunder mengenai objek penelitian.

b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab untuk memperoleh data primer secara langsung dengan responden (calon jemaah umroh) dan pengurus PT. Muzdalifah.

#### 5. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data dilakukan dengan mempergunakan metode yuridis normatif kualitatif,<sup>11)</sup> yaitu untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas dengan melihat metoda normatif yang mengatur tentang masalah yang diteliti dan tidak menggunakan angka-angka dan rumus.

---

<sup>11)</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm. 12.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasannya, maka penulis menguraikan secara sistematis sebagai berikut:

Bab I berisi Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, jadwal Penelitian, Sistematika Penulisan dan Daftar Pustaka Sementara.

Bab II menerangkan dan memaparkan tentang Pengertian Perjanjian, Unsur-unsur Perjanjian, Asas-asas Perjanjian, Syarat Sahnya Perjanjian, Akibat Perjanjian, Wanprestasi, *Overmacht* dan Berakhirnya Perjanjian, Konsumen dan Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha, Prinsip-prinsip Tanggung Jawab dan Klausula Baku.

Bab III memaparkan tentang Penyelenggaraan Ibadah Umroh Oleh PT. Muzdalifah, Pembatalan Umroh, Akibat Pembatalan Keberangkatan Umroh, Kerugian yang Diderita Jemaah Umroh dan Perjanjian Antara Travel dengan Calon Jemaah Umroh.

Bab IV berisi mengenai analisis terhadap permasalahan 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.

Bab V merupakan bab terakhir yang berisi simpulan dan saran.