

**UPAYA HUKUM YANG DIBERIKAN KEPADA KONSUMEN YANG DIRUGIKAN  
AKIBAT TRAVEL UMRAH ILEGAL**

**Juniar Fajrily S. M. Lihawa, Nur Mohamad Kasim, Sri Nanang  
Meiske Kamba**

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: Rilylihawaa@gmail.com, nurkasim@ung.ac.id, srianangmeiskekamba@ung.ac.id

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) pertanggung jawaban dari pelaku usaha travel umrah ilegal di kota gorontalo 2) upaya hukum yang diberikan kepada konsumen yang merasa dirugikan akibat travel umrah ilegal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum empiris, dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Setelah semua data terkumpul, dalam penelitian data yang di peroleh baik data primer maupun data sekunder maka data tersebut diolah dan di analisis secara deskriptif dengan menggunakan pendekatan Undang – Undang dan pendekatan kasus serta menafsirkan data berdasarkan teori sekaligus menjawab permasalahan dalam penulisan atau penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Pertanggung Jawaban dari Pelaku Usaha Travel Umrah Ilegal di Kota Gorontalo terdiri dari 2 yaitu dari segi keperdataan Travel Muthmainnah tidak memberikan kompensasi atau ganti kerugian dalam bentuk apapun kepada 49 orang korban, akan tetapi pelaku memberikan pertanggungjawaban kepada 11 orang korban dengan memberangkatkan mereka menggunakan travel lain yang sudah terdaftar. Sedangkan dari segi pidana, pelaku usaha dijerat dengan Pasal 122 juncto Pasal 115 Undang – undang No 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah. dengan menjatuhkan pidana kepada terdakwa dengan pidana penjara selama lima tahun. 2) upaya hukum yang diberikan kepada konsumen yang merasa dirugikan yaitu upaya hukum penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri kota gorontalo. Pelaku usaha dijerat dengan Pasal 122 juncto Pasal 115 Undang – undang No 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah dengan menjatuhkan pidana kepada terdakwa dengan pidana penjara selama lima tahun.

**Kata Kunci:** Pertanggungjawaban, Travel Umrah Ilegal.

**Abstract**

*This study aims to find out: 1) the accountability of illegal umrah travel business actors in the city of Gorontalo 2) legal remedies given to consumers who feel disadvantaged as a result of illegal umrah travel. The research method used is an empirical legal research method, using primary and secondary data sources. After all the data has been collected, in research the data obtained both primary data and secondary data then the data is processed and analyzed descriptively using a statutory approach and a case approach and interpreting data based on theory as well as answering problems in writing or research. This research shows that: 1) Accountability from Illegal Umrah Travel Entrepreneurs in Gorontalo City consists of 2, namely from a civil perspective Muthmainnah Travel does not provide compensation or compensation in any form to 49 victims, but the perpetrators provide accountability to 11 victims by sending them using another registered travel agent. Meanwhile, from a criminal point of view, business actors are charged with Article 122 in conjunction with Article 115 of Law No. 8 of 2019 concerning Hajj and Umrah*

*pilgrimage organizers. by imposing a sentence on the defendant with imprisonment for five years. 2) legal remedies given to consumers who feel aggrieved, namely legal remedies for dispute resolution through the courts by filing a lawsuit to the Gorontalo city district court. Business actors are charged with Article 122 juncto Article 115 Law No. 8 of 2019 concerning organizing the pilgrimage and Umrah pilgrimage by imposing a sentence on the defendant with a prison sentence of five years.*

---

**Keywords:** *Accountability, Illegal Umrah Travel.*

---

## PENDAHULUAN

Pada saat ini, perlindungan konsumen di butuhkan untuk melindungi hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen ini adalah upaya pemerintah untuk menciptakan keadilan, keamanan dan kesejahteraan antara konsumen dan pelaku usaha (Hamid & SH, 2017). Dalam hal ini sudah bisa dilihat dari perkembangan ekonomi di Indonesia yang semakin pesat, maka diberlakukan peraturan Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menetapkan bahwa tujuan pembangunan nasional adalah terwujudnya masyarakat yang setara, adil dan makmur baik secara materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Oleh karena itu, pembangunan perekonomian nasional harus senantiasa mendukung pertumbuhan dunia usaha, agar dapat menciptakan berbagai barang atau jasa yang berguna bagi masyarakat serta memperoleh kepercayaan dari konsumen karena barang atau jasa yang di ciptakan tidak merugikan konsumen.

Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang di alami konsumen. Ganti rugi tersebut meliputi ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan kerugian yang di sebabkan karena konsumen menggunakan barang atau jasa yang sama nilainya, pengembalian uang, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan Dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur beberapa hak pelaku usaha yaitu hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan syarat dan nilai tukar barang atau jasa yang diperjualbelikan dan hak atas perlindungan hukum terhadap perilaku konsumen yang buruk, hak atas pembelaan yang memadai dalam penyelesaian sengketa konsumen, hak atas pemulihan nama baik jika terbukti tidak bersalah, dan hak-hak yang telah diatur di dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban para pelaku usaha pada Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 yakni, bersikap baik ketika menjalankan usaha, memberitahukan informasi yang jelas, jujur dan benar tentang kondisi barang dan/atau jasa, serta memberitahukan cara pemakaian, pemeliharaan serta perbaikan, memperlakukan konsumen secara benar serta tidak menggunakan kekerasan, memberikan kesempatan pada konsumen untuk menguji atau mencoba produk yang diperjualbelikan, memberikan ganti rugi atas kerugian yang di timbulkan oleh barang atau jasa yang diperjualbelikan, serta kewajiban yang diatur pada peraturan perundang – undangan lainnya.

Umrah menjadi salah satu hal penting bagi seluruh umat muslim. Semua umat muslim tentunya sangat mengharapkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah (Susilawati, Sarbini, & Setiawan, 2016). Salah satu cara menyempurnakannya ialah dengan menunaikan ibadah umrah.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) meyediakan layanan perjalanan ibadah umrah kepada masyarakat sebagai konsumen yang menggunakan layanan (Mukhlis, 2018). Hal ini dapat menimbulkan sengketa hukum antar pelaku usaha dan konsumen yang di lindungi oleh undang - undang yaitu Undang – Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Perkembangan zaman saat ini menyebabkan perubahan lingkungan bisnis yang mengakibatkan banyak persaingan yang semakin ketat (Lutfita, 2021). Untuk menarik perhatian para konsumen, mereka melakukan berbagai usaha yang dimulai dari promosi, pelayanan, dan

pembekalan (Laurency, 2015). Namun, tidak sedikit pula jasa travel sebagai penyelenggara umrah yang menyalahgunakan travel umrahnya dengan cara menipu para calon jamaah untuk mendapatkan keuntungan yang besar.

Perkembangan ini melahirkan beberapa bisnis yang berkaitan dengan transaksi dalam hal pemberian jasa salah satunya adalah travel mutmainah (Audira, 2018). Travel mutmainah adalah biro jasa perjalanan ibadah umrah yang tidak memiliki izin resmi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang menawarkan harga yang relatif rendah untuk perjalanan ibadah umrah. Harga yang relatif rendah inilah yang menarik para calon jamaah untuk berangkat menggunakan travel mutmainah (Subarkah, 2019).

Akan tetapi para calon jamaah tidak mengetahui bahwa dibalik harga yang relatif rendah tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi para calon jamaah tersebut karena pada dasarnya travel murmainah ini adalah usaha travel yang tidak mempunyai izin resmi dari pihak yang memiliki wewenang.

Travel Mutmainah menawarkan jasa untuk menyelenggarakan paket perjalanan umrah dan telah menerima sebanyak 60 orang calon jamaah (Sari, 2018). Para calon jamaah umrah sebanyak 60 orang tersebut membayar sebesar Rp.20.500.000 – Rp.22.500.000 sehingga total biaya terkumpul semuanya kurang lebih dari Rp.1.081.900.000 untuk paket perjalanan umrah.

Dalam mengumpulkan dan memberangkatkan jamaah umrah tersebut terdakwa meminta bantuan dari Travel Umrah Umara Surabaya dan Travel Umrah Muhsinin Jakarta yang kedua travel tersebut tidak memiliki cabang di Gorontalo Selanjutnya uang yang sudah diterima oleh Travel Mutmainah dari para calon jamaah umrah ini digunakan untuk membiayai jamaah umrah yang diberangkatkan sebelumnya sebesar Rp. 606.200.000 sedangkan sisanya sejumlah Rp. 474.800.000 digunakan untuk memberangkatkan 60 jamaah ke Jakarta.

Pada awalnya pemberangkatan calon jamaah dari Jakarta ke Mekkah dijadwalkan awal oktober 2019 tetapi mengalami banyak penundaan sampai di bulan November 2019. Pada tanggal 12 November 2019 para calon jamaah umrah diantar ke Bandara Soekarno Hatta untuk persiapan keberangkatan karena tim dari travel yang bertugas membawa pasport dan visa dari Surabaya mengalami kendala keberangkatan ke Jakarta.

Tetapi kemudian para calon jamaah ditinggalkan di Bandara Soekarno Hatta tanpa ada yang mengurus. Pada akhirnya para calon jamaah haji memutuskan untuk kembali ke daerahnya dengan menggunakan biaya sendiri (Nur, 2020).

Berdasarkan hasil observasi awal, data yang diperoleh dari pihak Polda Gorontalo mengenai travel umrah ilegal sebagai berikut :

**Tabel 1.** Data Travel Umrah Ilegal di Kota Gorontalo

No.	Nama Travel	Tahun	Jumlah Kasus
1	Travel Mutmainah	2019	1
2	Travel Haji Tour	2020	1

Sumber data : Hasil Wawancara Bersama Pihak Reskrim Umum Polda Gorontalo

Selain melakukan observasi awal di Polda Gorontalo, peneliti juga melakukan observasi awal di Kantor Kementerian Agama Provinsi Gorontalo untuk memperoleh data umrah yang tercatat di Kantor wilayah Kementerian agama Gorontalo sebagai data tambahan untuk memperkuat data sebelumnya.

**Tabel 2.** Data Travel Umrah yang Terdaftar di Kementerian Agama Provinsi Gorontalo Tahun 2019 – 2022

No.	Tahun	Jumlah Travel yang Terdaftar
1	2019	16
2	2020	20
3	2021	2
4	2022	6
Jumlah		44

Sumber data : Hasil Wawancara Bersama Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah

Pelayanan yang dilakukan oleh biro perjalanan umrah di Indonesia masih belum menjamin kepastian hukum bagi pihak konsumen, sehingga perlu dianalisis mengenai perlindungan konsumen dalam hal ini terkait dengan penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Sebagaimana paparan diatas, terdapat banyak korban dalam kasus Travel Mutmainah ini, sehingga perlu dikaji lebih rinci terkait (1) bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha travel umrah. Disisi lain, perlu ditelusuri juga (2) upaya hukum yang diberikan oleh konsumen yang merasa dirugikan pada kasus ini.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis, dengan menggunakan strategi kualitatif (Barus, 2013). Pendekatan kualitatif yaitu cara menganalisis hasil penelitian yang membentuk data deskriptif analitis, yakni data yang dinyatakan dari responden secara tercantum atau ungkapan dan perilaku yang sesuai fakta yang dipelajari serta diteliti sebagai suatu fakta yang padu.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Pertanggung Jawaban dari Pelaku Usaha Travel Umrah Ilegal di Kota Gorontalo**

Merugikan pengguna jasa atau konsumen bertentangan dengan yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya ditulis UUPK. UUPK merupakan “payung” yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

Penyimpangan yang dilakukan Travel Muthmainnah sebagai penyedia jasa layanan umrah seperti yang telah diuraikan sebelumnya mengakibatkan kerugian materil bagi jamaah. Hal tersebut menimbulkan tanggung jawab Travel Muthmainnah yang harus dipikulnya. Tanggung jawab hukum ini erat kaitannya dengan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha (PRIBADI, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara yang ditemukan di lapangan bahwa kerugian materil yang dialami oleh korban ialah para korban kehilangan uang mereka dengan jumlah nominal yang cukup banyak yakni sebesar Rp. 1.081.900.000.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, menurut UL sebagai salah satu korban ia menyatakan bahwa “tidak ada bentuk pertanggung jawaban apapun yang di berikan oleh pelaku”. Sehingga hal ini tidak sesuai dengan hak – hak konsumen dan juga kewajiban pelaku usaha sebagaimana terdapat dalam Undang – Undang Perlindungan

Konsumen.

Selain melakukan wawancara dengan korban, penulis juga melakukan wawancara dengan pihak Pengadilan Negeri Kota Gorontalo untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban pelaku dari segi hukum pidana (Haritsa & Moha, 2022). Berdasarkan hasil wawancara karena tindakan pelaku usaha tersebut telah merugikan konsumen dan melanggar hukum sehingga pelaku dapat dituntut secara pidana dengan pasal 122 juncto pasal 115 Undang – undang No 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah dengan menjatuhkan pidana kepada terdakwa dengan pidana penjara selama lima tahun.

Menurut pihak Pengadilan Negeri Kota Gorontalo Selanjutnya dalam hal meminta ganti kerugian oleh jemaah umrah, pihak pengadilan menyarankan untuk melakukan upaya hukum perdata dengan cara meminta ganti kerugian atau mengajukan kepailitan terhadap perusahaannya, sehingga dapat menghasilkan ganti kerugian yang dialami oleh para jemaah.

Setelah mewawancarai pihak Pengadilan Negeri Kota Gorontalo, peneliti juga mewawancarai pelaku travel Muthmainnah alias NMR beliau menyatakan bahwa “Para korban tidak mengajukan gugatan secara perdata hanya mengajukan gugatan secara pidana, karena para korban tidak mengajukan gugatan secara perdata maka saya juga tidak memberikan pembayaran atas ganti rugi secara menyeluruh kepada para korban. Akan tetapi saya tetap memberikan pertanggung jawaban kepada 11 orang korban untuk menunaikan ibadah umrah dengan bantuan travel umaroh.

Berdasarkan pernyataan diatas penulis mendeskripsikan secara mendalam terkait bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha antara lain sebagai berikut :

a. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi keperdataan

Tanggung jawab hukum adalah kewajiban bagi pelaku usaha untuk menanggung semua akibat yang timbulkan dalam melakukan suatu perbuatan hukum. Konsep dari tanggung jawab hukum ini berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak disini merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak dan pengertian kewajiban yang harus dipenuhi bagi pelaku usaha untuk dapat berkorelasi dengan orang lain.

Konsep yang berkaitan dengan konsep kewajiban hukum merupakan konsep tanggung jawab dalam mempetanggung jawabkan perbuatan hukum. Artinya, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Menurut hukum perdata dasar dari pertanggung jawab dibagi menjadi dua macam, yakni pertanggung jawaban atas dasar risiko dan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan.

Pada prinsip pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan yang berarti seseorang harus bertanggung jawab atas kesalahannya yang merugikan orang lain (Erwinsyahbana, 2018). Sedangkan pada prinsip tanggung jawab risiko maksudnya yakni pelaku usaha harus bertanggung jawab atas segala risiko dalam menjalankan kegiatan usahanya. Adapun tanggung jawab pelaku usaha tercantum dalam Pasal 19 UUPK yang menyatakan bahwa:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah

tanggal transaksi;

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dari hasil penelitian di lapangan, Travel Muthmainnah ini tidak memberikan kompensasi atau ganti kerugian dalam bentuk apapun sehingga tidak sesuai dengan hak – hak konsumen dan juga kewajiban pelaku usaha yang tertuang dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

b. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi pidana

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan kesempatan bagi konsumen yang dirugikan atas tindakan pelaku usaha yang merugikan para konsumen untuk melaporkan pelaku usaha yang melanggar hukum atau bermasalah dalam melakukan usahanya kepada Kepolisian Republik Indonesia berupa tindakan sanksi pidana. Hal ini berdasarkan Pasal 61 UUPK “penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan pengurusnya”.

Berdasarkan tindakan pelaku usaha travel muthmainnah yang sangat merugikan korban dan juga berlawanan dengan aturan hukum yang berlaku dan untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya sehingga pelaku usaha tersebut dijerat dengan Pasal 122 juncto Pasal 115 Undang – undang No 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah. dengan menjatuhkan pidana kepada terdakwa dengan pidana penjara selama lima tahun.

c. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi administratif

Pertanggung jawaban administratif ini dalam menyelenggarakan ibadah haji dan umrah diatur adanya sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya yakni tertuang dalam Pasal 46 Undang – Undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (1) tentang penyelenggaraan ibadah haji, yaitu sebagai berikut :

- (a) Peringatan;
- (b) Pembekuan izin penyelenggaraan; atau
- (c) Pencabutan izin penyelenggaraan.

Dari hasil wawancara di lapangan, bahwa Travel Muthmainnah ini tidak mendapatkan sanksi administratif dari Kanwil Kemenag Kota Gorontalo karena usaha travel yang ia jalankan belum mendapat izin dari Kanwil Kemenag Kota Gorontalo sehingga Kanwil Kemenag Kota Gorontalo ini juga tidak mempunyai kewenangan untuk menindaklanjuti secara maksimal terhadap kasus yang menimpa para jemaah umrah yang berada di Kota Gorontalo. Hal ini juga menyulitkan pihak lembaga konsumen untuk mendampingi para jemaahnya untuk mendapatkan hak-haknya kembali. Akan tetapi dari pihak kepolisian telah menyita aset dari travel muthmainnah tersebut sehingga tidak bisa lagi beroperasi.

Sehingga penulis berpendapat bahwa sanksi administratif ini berkaitan dengan perizinan perusahaan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga apabila terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha yang tidak memiliki iktikad baik yang dapat merugikan para konsumennya maka pemerintah senantiasa mencabut izin perusahaan tersebut agar tidak dapat lagi menjalankan kegiatan usahanya yang dapat merugikan pihak lain yang

tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## **2. Upaya Hukum yang Diberikan Kepada Konsumen yang Dirugikan Akibat Travel Umrah Ilegal**

Upaya hukum adalah langkah hukum yang ditempuh subyek hukum atas pihak - pihak yang menyatakan keberatan atas suatu perkara, baik itu perkara yang masih berlangsung maupun telah diputuskan pengadilan (Arzani, 2018). Tujuan upaya hukum tersebut ialah permintaan ke pengadilan agar memutuskan sesuai dengan kepentingan hukum atau hak yang mengajukan (Purba, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian dengan mewawancarai salah satu korban dengan inisial WP sebagai salah satu korban ia menyatakan bahwa “karena merasa dirugikan, saya dengan beberapa korban lainnya melaporkan saudara NMR ke pihak yang berwajib agar NMR dapat diproses sesuai dengan perbuatannya”.

Selain melakukan wawancara dengan saudara WP, penulis juga melakukan wawancara dengan saudara MJW. Ia menyatakan bahwa “saya melaporkan kasus ini langsung ke pihak yang berwajib (kepolisian) tanpa melalui lembaga BPSK karena sebagai masyarakat awam saya dan korban lainnya tidak mengetahui fungsi dan peran BPSK itu sendiri.”

Dari hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa upaya hukum yang diberikan kepada konsumen yang dirugikan dapat melalui :

### **a. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan**

1) Penyelesaian sengketa dengan jalan damai Penyelesaian sengketa konsumen pada pasal 45 ayat (2) jo pasal 47 tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini. Penyelesaian sengketa secara damai dilakukan sebelumpihak bersengketa menempuh jalur melalui BPSK atau badan peradilan.

2) Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut ketentuan Pasal 47 UUPK Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akanterjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan mengajukan pengaduan atau gugatan atas kerugian yang diderita melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diselesaikan dalam bentuk mediasi, konsiliasi maupun arbitrase sesuai pilihan sukarela dari pihak yang bersengketa. BPSK merupakan lembaga yang bertugas dan berwenang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 52 UUPK. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya (Pasal 55 UUPK).

Berhubung dengan kasus travel muthmainnah dimana para korban sebagai masyarakat awam yang tidak mengetahui fungsi dan peran lembaga BPSK sehingga

mereka langsung melaporkan kasus ini ke pihak kepolisian dan diselesaikan melalui jalur hukum yakni pengadilan.

b. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Berdasarkan ketentuan Pasal 48 UUPK Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Di dalam Pasal 45 ayat (4) gugatan melalui Pengadilan dilakukan manakala penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pengajuan gugatan yang berlaku dalam hukum positif Indonesia yaitu dikenal dengan asas Hakim bersifat pasif, hal ini berarti pihak-pihak yang mempunyai kepentingan hak akibat kerugian yang diderita dapat mengajukan gugatan seperti dalam pasal 1365 KUHPerdara yaitu setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut. Kemudian dapat dilihat bahwa dalam rumusan pasal 1865 KUH Perdata tersebut mengandung beberapa makna, yang mana makna tersebut terdiri dari :

- 1) Seseorang dapat mengajukan suatu peristiwa, dalam hal ini wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, untuk menunjukkan haknya.
- 2) Peristiwa yang diajukan itu harus dibuktikan. Sedangkan menurut Pasal 46 UUPK gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
  - a) seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - d) pemerintah dan/atau instansi terkait.

Berhubung dengan kasus travel muthmainnah yang merugikan puluhan calon jamaah umrah, akan lebih efektif apabila jamaah umrah mengajukan gugatan perwakilan kelompok (class action). Gugatan Perwakilan Kelompok sesuai ketentuan Pasal 1 huruf a Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok adalah suatu tata cara pengajuan gugatan dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok yang dimaksud. Prosedur gugatan class action sebagaimana yang diatur dalam UUPK terutama menyangkut kerugian-kerugian konsumen yang bersifat massal, telah membuka akses konsumen untuk mendapatkan keadilan (Setiyadi, 2020).

Upaya hukum sebagai langkah terakhir yang dilakukan jamaah umrah untuk melindungi kepentingan haknya yang belum dipenuhi travel muthmainnah yakni dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri kota Gorontalo dengan Nomor Perkara 47/Pid.B/2020/PN Gto sehingga pelaku usaha dijerat dengan Pasal 122 juncto Pasal 115 Undang – undang No 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah dengan menjatuhkan pidana kepada terdakwa dengan pidana penjara selama lima tahun.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka penulis dapat memberikan kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Bentuk Pertanggung Jawaban dari Pelaku Usaha Travel Umrah Ilegal di Kota Gorontalo



- a. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi keperdataan  
Travel Muthmainnah ini tidak memberikan kompensasi atau ganti kerugian dalam bentuk apapun kepada 49 orang korban, akan tetapi pelaku memberikan pertanggungjawaban kepada 11 orang korban dengan memberangkatkan mereka menggunakan travel umaroh.
  - c. Tanggung jawab pelaku usaha dari segi pidana  
Untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya pelaku usaha dijerat dengan Pasal 122 juncto Pasal 115 Undang – undang No 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah. dengan menjatuhkan pidana kepada terdakwa dengan pidana penjara selama lima tahun.
2. Upaya Hukum yang Diberikan Kepada Konsumen yang Dirugikan
    - a. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan  
Para korban sebagai masyarakat awam tidak mengetahui fungsi dan peran lembaga BPSK sehingga mereka langsung melaporkan kasus ini ke pihak kepolisian dan diselesaikan melalui jalur hukum yakni pengadilan.
    - b. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan  
Upaya hukum yang dilakukan jamaah umrah untuk melindungi kepentingan haknya yang belum dipenuhi travel muthmainnah yakni dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri kota gorontalo dengan Nomor Perkara 47/Pid.B/2020/PN Gto sehingga pelaku usaha dijerat dengan Pasal 122 juncto Pasal 115 Undang – undang No 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah dengan menjatuhkan pidana kepada terdakwa dengan pidana penjara selama lima tahun.

#### **BIBLIOGRAFI**

- Arzani, Rezky Apdina. (2018). Tinjauan Yuridis terhadap Putusan Declaratoir yang Tidak Dapat Dieksekusi. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 15(2).
- Audira, Nadya. (2018). *Analisis Peranan Pelatihan Program Kampung Ukm Digital Terhadap Perkembangan Umkm Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada KUB Telo Rezeki Sentra Industri Keripik Kota Bandar Lampung)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Barus, Zulfadli. (2013). Analisis filosofis tentang peta konseptual penelitian hukum normatif dan penelitian hukum sosiologis. *Jurnal Dinamika Hukum*, 13(2), 307–318.
- Erwinskyahbana, Tengku. (2018). Kewenangan dan Tanggung Jawab Notaris Pengganti setelah Pelaksanaan Tugas dan Jabatan Berakhir. *Lentera Hukum*, 5, 323.
- Hamid, Abd Haris, & SH, M. H. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Haritsa, Haritsa, & Moha, Zohra. (2022). Analisis Hukum Pertanggungjawaban Pidana oleh Pelaku Pencabulan terhadap Anak di Kota Gorontalo. *Al-Mujtahid: Journal of Islamic Family Law*, 2(1), 16–33.
- Laurency, Regina. (2015). *Strategi Komunikasi Pemasaran Grand Wahid Hotel Salatiga dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Konsumen*. Program Studi Public Relations FTI-UKSW.
- Lutfita, Anissa. (2021). *Analisis Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Hanacaraka Coffee Sidoarjo Di Masa Pandemi Covid-19*. UPN' Veteran' Jawa Timur.
- Mukhlis, Sihabudin. (2018). Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. *Asy-Syari'ah*, 20(1), 49–58.
- Nur, Sultan. (2020). Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid 19; Studi Komparatif Perspektif Mazhab Fikih. *Mazahibuna*, 134–150.

- PRIBADI, A. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA. (2020). *Kajian pustaka*.
- Purba, Tumian Lian Daya. (2017). Praperadilan Sebagai Upaya Hukum Bagi Tersangka. *Papua Law Journal*, 1(2), 253–270.
- Sari, Rahmah Komala. (2018). *Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan)*.
- Setiyadi, Tri. (2020). GANTI RUGI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA JAMAAH UMROH DENGAN PT FIRST TRAVEL ATAS KEGAGALAN PEMBERANGKATAN UMROH. *Yustitia*, 6(2), 151–166.
- Subarkah, Muhammad. (2019). *Tawaf bersama rembulan*. Republika Penerbit.
- Susilawati, Iseu, Sarbini, Ahmad, & Setiawan, Asep Iwan. (2016). Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 190–206.



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.**