

## **BAB IV**

### **PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MAQASHID SYARIAH TERHADAP KONSUMEN TRAVEL UMRAH YANG BATAL BERANGKAT AKIBAT COVID-19**

#### **A. Bentuk Tanggung jawab Travel Umrah Terhadap Konsumen Yang Batal Berangkat Akibat Covid-19 Di PT. Rachmatoellah Semesta Alam Tour & Travel**

Tanggung jawab travel umrah itu bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam menjalankan usaha. Hubungan yang terjadi antara PT. Rachmatoellah Semesta Alam dan konsumen atau jamaah umrah membuat suatu hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban yang mendasari lahirnya suatu tanggung jawab yang dapat dituangkan dalam suatu perjanjian dan dapat dimintakan pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian terhadap konsumen karena tidak melakukan kewajiban perbuatan hukum.

Menurut ketentuan hukum perdata, tanggung jawab pada dasarnya dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu kesalahan dan risiko.<sup>1</sup> Dengan demikian, prinsip dasar pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan menyiratkan bahwa seseorang bertanggung jawab karena dia telah melakukan kesalahan atau karena dia telah menyebabkan kerugian pada orang lain. Di sisi lain, prinsip tanggung jawab risiko adalah konsumen penggugat tidak lagi diperlukan, tetapi pelaku usaha tergugat bertanggung jawab langsung atas risiko usaha. Adapun tanggung jawab pelaku usaha juga telah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada BAB VI Pasal 19 ayat 1 sebagai berikut:

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>2</sup>

Tanggung jawab dalam bidang hukum perdata, dapat disebabkan karena wanprestasi maupun karena perbuatan melawan hukum. Wanprestasi terjadi jika travel umrah tidak menjalankan kewajibannya yaitu tidak memberikan prestasi

---

<sup>1</sup> Farid Wajdi dan Diana Susanti, *Kebijakan Hukum Produk Halal Di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), h. 177.

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

sesuai yang diperjanjikan. Untuk menentukan apakah travel umrah bersalah melakukan wanprestasi, perlu ditentukan dalam keadaan apa travel umrah tersebut dinyatakan sengaja atau lalai dalam memenuhi prestasinya. Ada tiga keadaan, yaitu:

1. Biro perjalanan umrah tidak memenuhi prestasi sama sekali,
2. Biro perjalanan umrah memenuhi prestasi namun tidak baik atau keliru,
3. Biro perjalanan umrah memenuhi prestasi, namun tidak tepat waktu atau terlambat.

Dalam hal ini, kendala jamaah untuk melaksanakan umrah mengakibatkan kerugian, namun kerugian tersebut bukan akibat tindakan melawan hukum atau wanprestasi yang disebabkan oleh pihak travel, melainkan karena adanya pandemi covid-19. Pandemi covid-19 dapat dikategorikan sebagai alasan *force majeure* sementara.

Dalam hal tertundanya keberangkatan jamaah umrah karena keadaan *force majeure*, pihak travel tidak dapat dikenakan biaya penggantian kerugian, tetapi dapat melakukan pembagian

risiko. Sebagaimana telah tertulis dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 1332 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019, disebutkan bahwa calon jamaah yang keberangkatannya tertunda diberikan 2 opsi, yaitu penjadwalan ulang saat pandemi berakhir atau meminta pengembalian dana ke travel umrah.

Dalam hal ini, PT. Rachmatoellah Semesta Alam mematuhi aturan-aturan yang ditetapkan oleh Pemerintah atau Kementerian Agama maka dari itu PT. Rachmatoellah Semesta Alam mengikuti Keputusan Menteri Agama Nomor 1332 Tahun 2021 yaitu memberikan dua pilihan kepada para konsumennya dengan tetap menunggu keberangkatan umrah di buka kembali atau dikembalikan dananya sesuai aturan dan ketentuan dari Travel dengan mengikuti kebijakan dan aturan dari Saudi Arabia dan pemerintah Indonesia. Mayoritas jamaah PT. Rachmatoellah Semesta Alam memilih pilihan pertama, adapun pilihan kedua hanya

beberapa jamaah saja. Beberapa jamaah itupun hanya yang wafat selama menunggu dimasa pandemi covid-19 dan ahli waris tidak ada yang melanjutkan tetapi jika ahli waris nya ada dan siap melanjutkan mereka tetap diberangkatkan.<sup>3</sup>

Penulis juga meminta pendapat para konsumen mengenai keputusan PT. Rachmatoellah Semesta Alam dalam penanganan tanggung jawabnya terhadap konsumen, salah satunya Ibu Ai Saptamarga berpendapat bahwa setuju saja dengan keputusan yang di ambil PT. Rachmatoellah Semesta Alam, ia juga mengatakan lebih memilih untuk tetap menunggu keberangkatan umrah di buka kembali karena mempercayai PT. Rachmatoellah Semesta Alam yang akan menggunakan dana umrah dengan semestinya dan tidak disalahgunakan, karena sudah berlangganan sebelumnya.<sup>4</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, itu artinya kedua belah pihak antara travel umrah dan calon jamaah berusaha untuk tidak

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan bapak H. Lili Halili, Lc., MA, WADIR Bid. Umum & Operasional, langsung di kantor PT. Rachmatoellah Semesta Alam, tanggal 05 Januari 2022.

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Ai Saptamarga, Konsumen, di rumah, tanggal 24 Januari 2022.

merugikan salah satu pihak. Maka bentuk tanggung jawab yang diberikan PT. Rachmatoellah Semesta Alam kepada calon jamaahnya menjadi bagian dari usaha mengimplementasikan Pasal 19 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

**B. Perlindungan Konsumen Travel Umrah Akibat Covid-19 Di PT. Rachmatoellah Semesta Alam Tour & Travel Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membahas tentang bagaimana hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berperan dalam mengatur, mengawasi dan mengendalikan agar tercipta suatu sistem yang kondusif dan saling berhubungan yang dapat mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat.

Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka (1)

disebutkan bahwa: Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Undang-undang di atas menyatakan bahwa perlindungan konsumen untuk jasa atau travel umrah telah ditetapkan. Sehingga dalam setiap kasus kepastian perjanjian menjadi tolak ukur yang adil, memberikan perlindungan konsumen dengan meningkatkan martabat konsumen dan membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa untuknya.

Upaya perlindungan konsumen menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, karena perlindungan yang dilaksanakan bertujuan untuk menciptakan keadilan, ketertiban, kemanfaatan, dan kepastian hukum dalam masyarakat itu sendiri. Pandemi covid-19 tidak bisa disebut sebagai alasan *force majeure* yang menyebabkan pelaku usaha tidak dapat memenuhi prestasinya. Karena itu akan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Meskipun antara konsumen dan pelaku usaha ada kesepakatan, tetapi kesepakatan yang dibuat tetap harus memperhatikan hak-hak konsumen. Maka dapat dijelaskan apakah PT. Rachmatoellah Semesta Alam telah memenuhi

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4 tentang hak-hak konsumen, sebagai berikut:<sup>5</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan, dalam mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa.  
Sesuai wawancara dengan penanggung jawab PT. Rachmatoellah Semesta Alam bahwa tidak akan memberangkatkan jamaah di saat pandemi covid-19 demi keselamatan para jamaah. PT. Rachmatoellah Semesta Alam sebagai travel umrah dalam memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen dalam beribadah umrah dengan tidak terburu-buru memberangkatkan jamaahnya.
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.  
Dalam hal ini PT. Rachmatoellah Semesta Alam akan tetap memberangkatkan para calon jamaah dan

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

tetap memberikan fasilitas yang sama seperti yang sudah dijanjikan.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.

PT. Rachmatoellah Semesta Alam menyampaikan informasi terkini terhadap konsumennya mengenai perkembangan umrah dan regulasinya dengan mengacu kepada sumber-sumber informasi resmi seperti dari Pemerintah Arab Saudi dan khususnya Pemerintah Indonesia yang dalam hal ini melalui Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai regulator.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.

Dalam hal ini, PT. Rachmatoellah Semesta Alam memberikan kebebasan kepada konsumen untuk menyampaikan pertanyaan, atapun keluhannya dengan menyediakan layanan WhatsApp Group. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu konsumen

bahwa ada WhatsApp Group untuk para konsumen berkomunikasi dengan PT. Rachmatoellah Semesta Alam atau bisa berkontak langsung jika tidak memiliki sosial media.<sup>6</sup>

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam hal ini, jika terjadi sengketa dengan konsumen maka PT. Rachmatoellah Semesta Alam akan menyelesaikan langsung untuk mengatasi masalah tersebut agar tidak berlarut-larut dan menjadi masalah yang lebih serius.

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Hak-hak konsumen meliputi hak-hak yang perwujudannya kembali kepada setiap individu, yaitu bagaimana menjadi konsumen yang cerdas. PT. Rachmatoellah Semesta Alam telah menyiapkan

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Nadiroh, Konsumen, di rumah, tanggal 22 Januari 2022.

berbagai informasi, sebagai konsumen kita harus mampu memahami peraturan dan kebijakan sehingga terhindar dari persengkataan maupun kesalahan dalam memilih travel umrah.

7. Hak untuk dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Hal ini berarti ketika mendaftar sebagai jamaah PT. Rachmatoallah Semesta Alam, maka secara sah menjadi konsumen dari PT. Rachmatoallah Semesta Alam. Sebagai konsumen harus memahami syarat dan ketentuan yang berlaku agar tidak terjadi kesalahpahaman.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Untuk kompensasi atau ganti rugi yang PT. Rachmatoallah Semesta Alam berikan kepada konsumen yaitu berupa penjadwalan ulang

keberangkatan umrah, dan konsumen juga tetap menerima fasilitas sesuai yang dijanjikan sebelumnya. PT. Rachmatoellah Semesta Alam berusaha mencegah pembatalan agar tidak ada yang dirugikan, Jamaah juga tidak kehilangan uang mereka.

Secara keseluruhan dalam penjelasan hak konsumen di atas, maka PT. Rachmatoellah Semesta Alam mengupayakan untuk memenuhi seluruh hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **C. Perlindungan Konsumen Travel Umrah Akibat Covid-19 Di PT. Rachmatoellah Semesta Alam Tour & Travel Dalam Perspektif Maqashid Syariah**

Maqashid syariah jika diartikan secara bahasa merupakan tujuan syariah. Tujuan utama maqashid syariah adalah mewujudkan kemaslahatan bagi umat manusia baik dalam urusan dunia maupun akhirat. Tujuan ini disepakati oleh para ulama karena pada hakikatnya tidak ada ketentuan dalam syariah yang

tidak dimaksudkan untuk melindungi mashlahah. Imam As-Syatibi merumuskan maqashid syariah ke dalam lima hal inti, yaitu: menjaga agama (*Hifz al-Dīn*), menjaga jiwa (*Hifz al-Nafs*), menjaga akal (*Hifz al-‘Aql*), menjaga keturunan (*Hifz al-Nasl*), dan menjaga harta (*Hifz al-Māl*).<sup>7</sup>

Dalam Islam, para fukaha (para ahli hukum islam terdahulu) sebelumnya tidak pernah mendefinisikan konsumen dan menjadikannya sebagai objek kajian hukum khusus. Namun demikian, sumber hukum Islam yang berbicara tentang prinsip konsumen menurut Islam memerlukan kajian tersendiri dan khusus tentang perlindungan konsumen. Muhammad dan Alimin, mendefinisikan konsumen diambil dari pandangan atau konsep Islam tentang harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen dalam Islam.<sup>8</sup>

PT. Rachmatoellah Semesta Alam ingin mendapatkan kemaslahatan bagi umat manusia. Berbicara tentang hubungan

---

<sup>7</sup> Muhamad Rizka Saomi dan Muhamad Basyrul Muvid, *Islam Dan Corona Upaya Mengkaji Covid-19 Dengan Pendekatan Islam*, (Kuningan: Goresan Pena, 2020), h. 104.

<sup>8</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 18.

maqashid syariah dalam hal ini ada dua segi maqashid syariah yang penting di masa pandemi covid-19, terutama dalam hal travel umrah, yaitu menjaga jiwa dan menjaga harta. menjaga jiwa menjadi sangat penting karena bukan hanya tentang menjaga keselamatan pribadi tetapi lebih tentang menjaga keselamatan bersama antara sesama manusia khususnya umat Islam. Menjaga harta juga penting karena kebutuhan akan harta yang diinvestasikan merupakan hak asasi setiap individu.

Pada masa pandemi ini, menjaga jiwa adalah hal yang paling penting karena mendapatkan kesehatan itu sangat mahal dan juga menjaga harta juga sangat penting dimasa pandemi ini karena akibat dari pandemi ekonomi menjadi masalah seluruh negara bukan saja di Indonesia. Maka dari itu penulis membatasi analisis yang dilakukan PT. Rachmatoallah Semesta Alam kepada para konsumennya dengan menggunakan dua pendekatan maqashid syariah yaitu menjaga jiwa dan menjaga harta.

- 1) Menjaga jiwa (*Hifz al-Nafs*)

Islam memberikan perhatian yang sangat serius terhadap masalah-masalah kehidupan manusia. bahkan, perlindungan jiwa manusia adalah salah satu tujuan

utama maqashid Syariah, yaitu *Hifz al-Nafs*, menjaga dan melindungi jiwa serta diri manusia. Hal ini menunjukkan bahwa Islam sangat mementingkan nilai kehidupan manusia.<sup>9</sup>

Dalam hal ini, PT. Rachmatoellah Semesta Alam melakukan *Hifz al-Nafs* (menjaga jiwa) terhadap para konsumennya dengan cara tidak memberangkatkan jamaah untuk menjaga keselamatan para konsumen. PT. Rachmatoellah Semesta Alam akan memberangkatkan jamaahnya jika jamaah ingin tetap menunaikan ibadah umrah di masa pandemi covid-19 dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh Arab Saudi dan pemerintah Indonesia.

## 2) Menjaga harta (*Hifz al-Māl*)

Islam mensyariatkan kewajiban untuk mencari nafkah, membolehkan berbagai muamalah, tukar menukar, perdagangan dan kerjasama dalam usaha. Adapun dalam memelihara harta, Islam melarang pencurian, mengharamkan penipuan dan pengkhianatan

---

<sup>9</sup> Muwafik Saleh, *Islam Hadir Di Bumi Manusia*, (Depok: Gema Insani, 2019), h. 335.

serta merusakkan harta benda orang lain.<sup>10</sup> Harta menjadi penting karena uang yang dititipkan di travel umrah adalah hak jamaah, dan travel umrah merupakan tempat untuk mengelola keuangan jamaah agar calon jamaah umrah dapat diberangkatkan.

PT. Rachmatoellah Semesta Alam dalam menjaga harta (*Hifẓ al- Māl*) para konsumennya dengan memelihara harta para calon jamaah yang sudah diberikan kepada travel umrah dengan cara penjadwalan ulang keberangkatan dan tetap mendapatkan fasilitas yang sama seperti tahun sebelumnya. Langkah yang diambil oleh PT. Rachmatoellah Semesta Alam adalah bagian penting dari PT. Rachmatoellah Semesta Alam dalam menjaga kenyamanan dan kepercayaan konsumen terhadap keamanan investasinya.

Oleh karena itu, *Hifẓ al-Nafs* dan *Hifẓ al- Māl* merupakan bagian penting dari perlindungan konsumen kepada calon jamaah umrah yang tertunda keberangkatannya akibat pandemi covid-19.

---

<sup>10</sup> Muhammad Syukri Albani Nasution dan Rahmat Hidayat Nasution, *Filsafat Hukum Islam Dan Maqashid Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2020), h. 59.