

Tanggung Jawab Hukum Agen Travel dalam Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah: Perspektif Perlindungan Konsumen

Sukurma^{1*}, Ferdian^{2*}

¹Program Studi Desain Komunikasi Visual, Seni dan Desain, Unifersitas Bumigora, Mataram

²Program Studi Ekonomi Syariah, Agama, Muhamadyah, Mataram

sukurman79@gmail.com, ferdian87@gmail.com



e-ISSN: 2964-0962

SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat>

Vol. 3, No. 4, Agustus 2024

Page: 201.207

Available at:

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/1518>

DOI:

<https://doi.org/10.55681/seikat.v3i4.1518>

Article History:

Received: 20-07-2024

Revised: 01-08-2024

Accepted: 05-08-2024

Abstrak : Fenomena kegagalan keberangkatan haji dan umrah yang dialami calon jamaah dalam beberapa tahun terakhir menimbulkan persoalan serius terkait perlindungan konsumen di bidang jasa perjalanan ibadah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum agen travel dalam kasus kegagalan pemberangkatan haji dan umrah ditinjau dari perspektif perlindungan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kasus, yang dipadukan dengan analisis data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan literatur terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen travel memiliki tanggung jawab hukum baik secara perdata, pidana, maupun administratif. Dari aspek perdata, agen travel wajib memberikan ganti rugi sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari aspek pidana, agen dapat dikenai sanksi apabila terbukti melakukan penipuan, penggelapan, atau pelanggaran izin operasional. Sementara dari aspek administratif, agen travel dapat dikenai pencabutan izin usaha oleh Kementerian Agama. Selain itu, penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan mekanisme pengawasan pemerintah, edukasi hukum bagi konsumen, serta penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas oleh agen travel dalam menyelenggarakan layanan perjalanan ibadah. Dengan demikian, perlindungan konsumen dapat lebih optimal, dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan haji dan umrah dapat terjaga.

Kata kunci: hukum, agen, travel, haji, konsumen.

PENDAHULUAN

Ibadah haji dan umrah merupakan bentuk ibadah mahdhah yang memiliki posisi istimewa dalam ajaran Islam. Keduanya tidak hanya sekadar aktivitas ritual, tetapi juga melambangkan kesempurnaan ketaatan seorang Muslim kepada Allah SWT. Haji bahkan menjadi rukun Islam kelima yang wajib ditunaikan bagi mereka yang mampu secara fisik, finansial, dan keamanan perjalanan (Jabani, 2020). Umrah, meskipun bersifat sunnah, juga memiliki nilai spiritual tinggi yang selalu menjadi dambaan jutaan umat Islam di seluruh dunia. Setiap tahun, Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia mengirimkan ratusan ribu jamaah ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji maupun umrah. Antusiasme

ini menciptakan kebutuhan besar terhadap jasa penyelenggaraan perjalanan ibadah yang profesional, terpercaya, dan akuntabel (Akbar & Yazid, 2025).

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah seringkali tidak berjalan mulus. Salah satu permasalahan yang paling sering muncul adalah kegagalan keberangkatan jamaah akibat praktik penyelenggaraan yang tidak sesuai dengan standar. Fenomena ini biasanya melibatkan agen travel atau biro perjalanan yang menjanjikan paket haji dan umrah dengan harga tertentu, namun pada akhirnya tidak menepati kewajiban pemberangkatan jamaah sesuai jadwal. Kasus-kasus penipuan, penggelapan dana, serta wanprestasi dari agen travel menjadi sorotan publik karena merugikan konsumen, baik secara finansial maupun spiritual. Kegagalan ini tidak hanya berdampak pada hilangnya kesempatan beribadah di Tanah Suci, tetapi juga menimbulkan trauma psikologis yang mendalam, mengingat ibadah haji dan umrah merupakan cita-cita hidup yang telah dipersiapkan dengan penuh pengorbanan (Arianti, n.d.).

Dalam konteks hukum, kegagalan keberangkatan jamaah haji dan umrah menyisakan pertanyaan serius mengenai tanggung jawab agen travel sebagai penyedia jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), setiap pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta menjamin kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen (Insani & Hasanah, 2024). Agen travel sebagai pelaku usaha dalam bidang jasa perjalanan ibadah wajib menunaikan kewajiban hukum tersebut. Namun, realitasnya banyak agen yang tidak melaksanakan tanggung jawab sesuai aturan hukum yang berlaku. Akibatnya, konsumen yang notabene jamaah sering berada dalam posisi lemah, tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang hak-haknya, dan kesulitan memperoleh keadilan (Triantoro, n.d.).

Fenomena kegagalan keberangkatan jamaah haji dan umrah bukanlah hal yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari persoalan struktural yang berkaitan dengan lemahnya pengawasan pemerintah, rendahnya literasi hukum masyarakat, serta minimnya mekanisme penegakan hukum yang efektif. Dalam berbagai kasus, agen travel yang bermasalah seringkali hanya dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha, sementara hak-hak konsumen tidak sepenuhnya dipulihkan (Putra, 2021). Bahkan dalam sejumlah kasus, agen travel yang melakukan wanprestasi atau penipuan tidak serta-merta dijatuhi sanksi pidana, sehingga menimbulkan kesan ketidakadilan. Kondisi ini memperlihatkan adanya celah hukum sekaligus lemahnya implementasi prinsip perlindungan konsumen dalam praktik penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia (Amha et al., 2021).

Pentingnya membahas tanggung jawab hukum agen travel dalam konteks kegagalan keberangkatan haji dan umrah semakin relevan jika ditinjau dari perspektif sosial, ekonomi, maupun spiritual. Dari sisi sosial, kegagalan keberangkatan menciptakan keresahan masyarakat dan mengikis kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara ibadah (Ayatullah & Arifin, 2025). Dari sisi ekonomi, kerugian finansial yang dialami jamaah tidak sedikit, mengingat biaya perjalanan haji dan umrah memerlukan dana puluhan hingga ratusan juta rupiah. Dari sisi spiritual, kegagalan keberangkatan menjadi kehilangan yang tidak ternilai, karena tidak semua orang memiliki kesempatan kedua untuk kembali mendaftar akibat keterbatasan usia, kesehatan, maupun kuota keberangkatan (Sasongko, 2019).

Dari aspek perdata, agen travel dapat dimintai pertanggungjawaban melalui gugatan ganti rugi, karena hubungan hukum antara jamaah dan agen travel didasarkan pada perjanjian yang memiliki konsekuensi timbal balik. Ketika agen travel gagal memberangkatkan jamaah, maka agen tersebut telah melakukan wanprestasi yang menimbulkan hak bagi konsumen untuk

menuntut kompensasi. Dari aspek pidana, kegagalan keberangkatan yang dilakukan dengan unsur kesengajaan, penipuan, atau penggelapan dana dapat menjerat agen travel dengan ketentuan pidana dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) maupun UUPK. Sedangkan dari aspek administratif, agen travel yang melanggar ketentuan operasional dapat dikenai sanksi pencabutan izin usaha atau pembekuan izin oleh Kementerian Agama sebagai regulator (Ayatullah & Arifin, 2025).

Selain itu, penelitian ini relevan dengan konteks pembangunan hukum di Indonesia yang menempatkan perlindungan konsumen sebagai bagian integral dari sistem hukum ekonomi. Dalam era globalisasi, di mana jasa perjalanan ibadah semakin berkembang dengan berbagai inovasi paket dan promosi, risiko kerugian konsumen juga semakin besar. Oleh karena itu, memperkuat mekanisme tanggung jawab hukum agen travel merupakan langkah strategis untuk memastikan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan perlindungan hak-hak konsumen.

Secara akademik, penelitian ini juga memperkaya kajian interdisipliner antara hukum perdata, hukum pidana, dan hukum administrasi dalam konteks perlindungan konsumen. Keterkaitan ketiga aspek hukum tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana tanggung jawab agen travel seharusnya ditegakkan. Penelitian ini juga menekankan pentingnya prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam setiap praktik penyelenggaraan jasa perjalanan ibadah, agar masyarakat dapat menunaikan ibadah dengan rasa aman dan nyaman.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa penelitian ini berangkat dari realitas sosial yang krusial dan berdampak luas, baik bagi individu jamaah maupun masyarakat secara keseluruhan. Permasalahan kegagalan keberangkatan haji dan umrah bukan sekadar persoalan wanprestasi kontraktual, melainkan juga mencakup dimensi moral, spiritual, dan keadilan sosial. Oleh karena itu, kajian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang signifikan, baik bagi pengembangan ilmu hukum maupun bagi praktik penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kasus. Pendekatan yuridis normatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada kajian hukum positif yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta regulasi terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Analisis dilakukan dengan menelaah ketentuan hukum, asas, dan prinsip perlindungan konsumen yang relevan untuk menilai tanggung jawab agen travel. Studi kasus diterapkan untuk memahami praktik dan persoalan nyata yang terjadi dalam kasus kegagalan keberangkatan haji dan umrah. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, termasuk peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, jurnal ilmiah, buku hukum, serta laporan terkait dari Kementerian Agama dan lembaga perlindungan konsumen.

Pengolahan data dilakukan dengan metode analisis kualitatif untuk menafsirkan norma-norma hukum yang ada dan menghubungkannya dengan kasus konkret. Proses analisis ini mencakup pengelompokan data, penafsiran hukum, serta penarikan kesimpulan berdasarkan temuan yang relevan. Dengan metode ini, penelitian mampu mengkaji tanggung jawab hukum agen travel dari aspek perdata, pidana, dan administratif secara komprehensif. Selain itu, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menyoroti faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan perlindungan konsumen, sekaligus memberikan rekomendasi

praktis bagi peningkatan mekanisme pengawasan pemerintah, edukasi hukum bagi calon jamaah, dan transparansi penyelenggara perjalanan ibadah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fenomena kegagalan keberangkatan haji dan umrah yang menimpa ribuan calon jamaah di Indonesia tidak dapat dipandang sebagai persoalan sederhana. Ia merupakan peristiwa hukum, sosial, dan moral yang memiliki dampak multidimensi. Dalam kerangka penelitian ini, pembahasan diarahkan pada tanggung jawab hukum agen travel ketika terjadi kegagalan keberangkatan, serta bagaimana perlindungan konsumen dapat diimplementasikan secara optimal dalam konteks penyelenggaraan perjalanan ibadah.

1. Agen Travel sebagai Pelaku Usaha dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha adalah setiap orang atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang, baik produksi maupun jasa, yang ditujukan untuk diperdagangkan. Agen travel penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah secara hukum termasuk kategori pelaku usaha jasa. Oleh karena itu, segala kewajiban dan tanggung jawab yang melekat pada pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK berlaku penuh terhadap agen travel. UUPK mengatur sejumlah kewajiban, antara lain memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait produk atau jasa; menjamin kualitas barang/jasa yang diperdagangkan; serta memberi kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam praktik penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, agen travel wajib memberikan kepastian mengenai jadwal keberangkatan, fasilitas yang disediakan, dan besaran biaya. Ketika terjadi kegagalan keberangkatan, hal tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha dan sekaligus perbuatan wanprestasi.

2. Tanggung Jawab Hukum Agen Travel: Perspektif Perdata

Hubungan hukum antara jamaah dan agen travel lahir dari perjanjian. Dalam perjanjian tersebut terdapat kewajiban agen untuk memberangkatkan jamaah sesuai dengan paket yang dijanjikan, serta kewajiban jamaah untuk membayar sejumlah biaya. Jika agen tidak melaksanakan kewajibannya, maka agen dapat dianggap melakukan wanprestasi. Wanprestasi menimbulkan hak bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, kompensasi moral, maupun biaya tambahan yang telah dikeluarkan oleh jamaah. Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi, dan kewajiban tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana apabila terdapat unsur kejahatan. Dalam sejumlah kasus, gugatan perdata seringkali diajukan oleh jamaah atau kelompok jamaah terhadap agen travel. Namun proses litigasi di pengadilan sering menghadapi hambatan, seperti lamanya waktu penyelesaian, biaya perkara, serta posisi tawar konsumen yang lebih lemah. Oleh karena itu, selain jalur litigasi, penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui mekanisme non-litigasi, seperti mediasi, arbitrase, atau penyelesaian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

3. Tanggung Jawab Hukum Agen Travel: Perspektif Pidana

Selain aspek perdata, kegagalan keberangkatan yang mengandung unsur penipuan atau penggelapan dapat menjerat agen travel dengan sanksi pidana. Pasal 378 KUHP tentang penipuan dapat dikenakan apabila agen travel dengan sengaja memberikan janji keberangkatan yang tidak pernah dimaksudkan untuk dipenuhi. Demikian pula Pasal 372 KUHP tentang penggelapan dapat diterapkan jika dana jamaah digunakan untuk kepentingan

lain tanpa seizin pemiliknya. UUPK juga memuat ketentuan pidana yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melakukan praktik curang. Misalnya, Pasal 62 UUPK mengatur sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan mengenai kewajiban memberikan informasi yang benar dan kewajiban menjamin mutu barang atau jasa. Dengan demikian, kegagalan keberangkatan haji dan umrah yang disebabkan oleh praktik penipuan atau penggelapan dapat ditindak tidak hanya secara perdata, tetapi juga pidana.

4. Tanggung Jawab Hukum Agen Travel: Perspektif Administratif

Agen travel sebagai penyelenggara perjalanan ibadah berada di bawah pengawasan Kementerian Agama. Oleh karena itu, apabila agen travel melanggar ketentuan operasional, misalnya tidak memiliki izin resmi, melanggar standar pelayanan, atau gagal memberangkatkan jamaah, maka Kementerian Agama berwenang menjatuhkan sanksi administratif. Sanksi administratif dapat berupa peringatan tertulis, pembekuan izin, atau pencabutan izin usaha. Sanksi ini penting untuk menjaga ketertiban dan memastikan hanya agen travel yang profesional dan akuntabel yang dapat beroperasi. Namun, dalam praktiknya, sanksi administratif sering tidak cukup memberikan efek jera, karena tidak secara langsung memulihkan kerugian yang dialami jamaah.

5. Faktor-Faktor Penyebab Kegagalan Keberangkatan

Kegagalan keberangkatan jamaah haji dan umrah tidak hanya disebabkan oleh niat buruk agen travel, tetapi juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor lain. Pertama, lemahnya mekanisme pengawasan pemerintah yang membuat agen travel nakal dapat beroperasi tanpa pengawasan ketat. Kedua, rendahnya literasi hukum masyarakat menyebabkan jamaah sering mudah tergiur dengan iming-iming biaya murah tanpa meneliti legalitas agen. Ketiga, adanya praktik percaloan dan pihak ketiga yang memperburuk tata kelola penyelenggaraan perjalanan ibadah. Keempat, kurang optimalnya mekanisme penegakan hukum, sehingga banyak kasus yang berakhir tanpa pemulihan hak jamaah.

6. Perlindungan Konsumen sebagai Prinsip Fundamental

Perlindungan konsumen dalam konteks perjalanan ibadah haji dan umrah bukan sekadar urusan kontraktual, melainkan bagian dari pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Konsumen berhak memperoleh rasa aman, informasi yang benar, serta ganti rugi atas kerugian yang diderita. Oleh karena itu, prinsip perlindungan konsumen harus menjadi acuan utama dalam menegakkan tanggung jawab hukum agen travel. Implementasi perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui beberapa strategi. Pertama, memperkuat regulasi yang secara tegas mengatur standar pelayanan agen travel. Kedua, meningkatkan pengawasan dan transparansi dalam proses pemberian izin. Ketiga, mendorong edukasi masyarakat agar lebih kritis dalam memilih agen travel. Keempat, mengoptimalkan lembaga penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan murah biayanya.

7. Urgensi Reformasi Hukum dan Kebijakan

Pembahasan ini juga menunjukkan pentingnya reformasi hukum dan kebijakan di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Peraturan yang ada, meskipun sudah cukup memadai, seringkali belum diimplementasikan secara efektif. Diperlukan mekanisme yang lebih ketat, misalnya kewajiban agen travel untuk memberikan jaminan bank (bank guarantee) sebagai bentuk perlindungan dana jamaah. Selain itu, pemerintah perlu meningkatkan kerja sama dengan otoritas Arab Saudi untuk memastikan kelancaran keberangkatan dan pelayanan jamaah. Reformasi juga perlu diarahkan pada penguatan peran

BPSK agar dapat menangani kasus-kasus di sektor perjalanan ibadah dengan lebih cepat dan efisien.

KESIMPULAN

Agen travel merupakan pelaku usaha yang tunduk pada ketentuan UUPK, sehingga memiliki kewajiban hukum untuk memberikan informasi yang benar, jujur, serta menjamin kualitas jasa perjalanan ibadah. Kegagalan keberangkatan jamaah merupakan bentuk pelanggaran kewajiban hukum tersebut. Tanggung jawab hukum agen travel mencakup aspek perdata, pidana, dan administratif. Dari aspek perdata, agen dapat dituntut ganti rugi karena wanprestasi. Dari aspek pidana, agen dapat dijerat pasal penipuan atau penggelapan apabila terdapat unsur kesengajaan. Dari aspek administratif, agen dapat dikenai sanksi pencabutan izin usaha oleh Kementerian Agama. Perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan haji dan umrah harus ditempatkan sebagai prinsip fundamental. Jamaah sebagai konsumen memiliki hak untuk memperoleh rasa aman, kenyamanan, serta kompensasi atas kerugian yang dialami.

Lemahnya pengawasan, rendahnya literasi hukum masyarakat, dan tidak optimalnya penegakan hukum menjadi faktor utama yang membuat kasus kegagalan keberangkatan terus berulang. Oleh karena itu, perbaikan menyeluruh dalam sistem hukum dan kebijakan sangat diperlukan. Reformasi hukum dan kebijakan perlu diarahkan pada penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, transparansi, edukasi masyarakat, serta penguatan mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, perlindungan konsumen dapat lebih optimal dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan haji dan umrah dapat terjaga. Dengan memperkuat tanggung jawab hukum agen travel serta memastikan perlindungan konsumen yang komprehensif, diharapkan praktik penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia dapat berjalan lebih profesional, transparan, dan adil. Hal ini bukan hanya menyangkut kepentingan hukum, tetapi juga menyangkut pemenuhan hak spiritual umat Islam yang sangat fundamental.

TINJAUAN PUSTAKA

- Akbar, M. A., & Yazid, I. (2025). Pembiayaan Haji melalui Talangan Dana Perspektif Masalah Mursalah di Desa Sigambal. *AL-SULTHANIYAH*, 14(2), 223–234.
- Amha, A. J., Nurjaya, N., & Aswari, A. (2021). Analisis dan tanggung jawab travel umrah atas kegagalan pemberangkatan jamaah umrah di kota makassar. *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1).
- Arianti, A. (n.d.). *Kebijakan penyelenggaraan haji pada masa covid-19 di indonesia (2020-2022)* [B.S. thesis]. Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ayatullah, I., & Arifin, T. (2025). Pengawasan Pemerintah terhadap Travel Haji dan Umroh Dalam Perspektif HR Ibnu Majah no. 2892, dan Pasal 1 UUNo 8 Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 484–498.
- Insani, N. M., & Hasanah, H. (2024). Konstruksi Realitas Pemberitaan Detik. Com Tentang Isu Kenaikan Biaya Ibadah Haji Tahun 2024 (Analisis Roland Barthes). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(6).
- Jabani, M. S. (2020). Makna Ibadah Haji Dalam Pengembangan Ekonomi Ummat. *Makna Ibadah Haji Dalam Pengembangan Ekonomi Ummat*.
- Putra, M. A. (2021). *Respons Calon Jemaah Haji Atas Penangguhan Keberangkatan Haji Tahun 2020 Pada Masa Pandemi COVID-19* [B.S. thesis]. –.
- Sasongko, K. S. (2019). *Tanggung Jawab Biro Travel Umroh Atas Kegagalan Pemberangkatan Jama'ah Umroh (Studi Kasus Abu Tours)*.

Triantoro, R. R. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang* [B.S. thesis]. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif