

## Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dan Pemenuhan Hak Konsumen Pengguna Jasa *Travel* Haji dan Umroh dalam Kasus Penipuan dan Penggelapan oleh PT Naila Syafaah Wisata Mandiri ditinjau dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

**Teddy Chandra Permana**  
Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran  
[teddy20001@mail.unpad.ac.id](mailto:teddy20001@mail.unpad.ac.id)

### Abstrak

Indonesia sebagai negara muslim terbesar di dunia akan menciptakan suatu gelombang haji dan umrah yang cukup besar. Peluang tersebut dimiliki oleh para pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa *tour and travel* yang akan memfasilitasi para konsumen jemaah haji dan umrah dalam melakukan perjalanan ke Arab Saudi. Potensi yang besar tersebut seringkali disalahgunakan oleh para pelaku usaha untuk melakukan penipuan dan penggelapan kepada konsumen, salah satunya yang dilakukan oleh PT Naila Syafaah Wisata Mandiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi prinsip pertanggungjawaban pelaku usaha dan pemenuhan hak konsumen dalam kasus PT Naila Syafaah Wisata Mandiri dalam usaha penggantian kerugian terhadap konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah yuridis normatif yang bersifat deskriptif analitis yang akan mengaitkan fakta yang terjadi dengan ketentuan peraturan dan penerapannya dalam kasus. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa PT Naila Syafaah Wisata Mandiri melakukan perbuatan melawan hukum dengan melakukan berbagai penipuan kepada konsumen yang akan dimintakan pertanggungjawabannya untuk kerugian berdasarkan prinsip praduga selalu bertanggungjawab dan upaya pemenuhan hak konsumen dilakukan dengan upaya preventif dan represif dengan melibatkan pemerintah dan pelaku usaha guna memberikan perlindungan terhadap konsumen.

**Kata Kunci:** Pertanggungjawaban Pelaku Usaha, Pemenuhan Hak Konsumen, Peranan Pemerintah.

### Abstract

*Indonesia as the largest Muslim country in the world will create a large wave of Hajj and Umrah. This opportunity is owned by business actors engaged in tour and travel services that will facilitate consumers of Hajj and Umrah pilgrims in traveling to Saudi Arabia. This great potential is often misused by business actors to commit fraud and embezzlement against consumers, one of which is carried out by PT Naila Syafaah Wisata Mandiri. The purpose of this study is to determine the implementation of the principle of liability of business actors and the fulfillment of consumer rights in the case of PT Naila Syafaah Wisata Mandiri in an effort to compensate consumers. The method used in this research is normative juridical which is descriptive analytical in nature that will relate the facts that occur with the provisions of the regulations and their application in the case. In this study, it is found that PT Naila Syafaah Wisata Mandiri commits illegal acts by committing various frauds against consumers who will be held accountable for losses based on the principle of presumption of responsibility and efforts to fulfill consumer rights are carried out with preventive and repressive efforts by involving the government and business actors in order to provide protection to consumers.*

**Keywords:** *Liability of Business Actors, Fulfillment of Consumer Rights, Role of the Government.*

## I. Pendahuluan

### A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara muslim terbesar di dunia, memiliki jumlah animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah yang sangat signifikan setiap tahunnya. Khususnya ibadah umrah, berdasarkan data yang diambil melalui Kementerian Agama Republik Indonesia pada Desember 2022

menunjukkan jumlah jemaah umroh sekitar 950.000 (sembilan ratus lima puluh ribu) orang yang menunaikan ibadah umrah kurun waktu 2 tahun terakhir. Peluang yang sangat besar ini akan memiliki potensi kepada pelaku usaha yang bergerak di bidang *tour and travel* terkhusus untuk ibadah haji dan umrah guna memfasilitasi para jemaah yang berniat

melaksanakan ibadahnya dengan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh penyedia layanan.

Potensi tersebut seringkali disalahgunakan oleh para pihak travel untuk berbuat kecurangan hingga penipuan terhadap masyarakat yang telah mengharapkan dirinya guna melaksanakan ibadah ke Tanah Suci. Salah satunya terjadi pada waktu belakangan ini yakni kasus PT Naila Syafaah Wisata Mandiri (PT NSWAM). Dilansir oleh BBC.com, ditemukan fakta bahwa Polda Metro Jaya telah mengungkap kasus penipuan yang melibatkan PT Naila Syafaah Wisata Mandiri (NSWM) dan menetapkan tiga orang sebagai tersangka. Para tersangka diduga telah menipu lebih dari 500 orang korban, dengan total kerugian mencapai lebih dari 100 miliar rupiah.<sup>1</sup>

Adapun modus yang dilakukan oleh para tersangka yakni para jemaah dijanjikan untuk mendapatkan uang kembali atau *cashback* senilai Rp 2 Juta apabila mereka dapat mengajak hingga sembilan jemaah lainnya untuk melaksanakan ibadah umrah. Selain itu, terdapat pula para korban yang diimingi-imingi iklan atau penawaran palsu yakni para korban dijanjikan paket wisata di Dubai selama 15 hari dengan bayaran yang miring. Hal itulah yang membuat korban tergiur untuk mendaftar umrah di agen perjalanan tersebut.<sup>2</sup> Bahkan pihak travel melakukan penelantaran terhadap para jemaah yang tengah berada di Arab Saudi dengan tidak bisa dipulangi hingga

berhari-hari disebabkan saat pengisian data jemaah diklaim berbeda antara foto dengan kode jemaah sehingga apabila telah berada di Arab Saudi sulit untuk terdeteksi.<sup>3</sup> Korban lainnya mengaku hingga tidak bisa berangkat dikarenakan tiketnya hangus alias pihak travel mengaktifkan tiket kenbali yang sebenarnya telah terpakai dan kemudian para jemaah dikenakan biaya tambahan untuk melakukan perjalanan.

Para tersangka yakni, pasutri Mahfudz Abdullah alias Abi (52) dan Halijah Amin alias Bunda (48) sebagai pemilik biro travel serta Direktur Utama PT Naila, Hermansyah (59) merupakan para aktor utama dalam penipuan kasus ini. Bahkan Mahfudz Abdullah merupakan tersangka residivis (pengulangan kasus) yang sama yakni pernah ditangkap dalam kasus serupa pada 2016 lalu. Saat itu, Mahfudz menjabat sebagai pimpinan di PT Garuda Angkasa Mandiai (GAM). Dia menawarkan paket umrah murah kepada para korban dengan harga Rp 13 juta sampai Rp 19 juta.<sup>4</sup> Oleh karena itu para tersangka dijerat dengan Pasal 126 juncto Pasal 119 A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah sebagaimana diubah dalam Pasal 126 UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dengan ancaman hukuman maksimal 10 tahun penjara. Namun, dalam kaitannya dengan upaya perlindungan konsumen, para tersangka dapat pula dimintai upaya pertanggungjawaban pelaku usaha

<sup>1</sup> BBC News Indonesia, "Kasus travel PT Naila Syafaah: Penipuan umrah kembali terjadi, Kemenag dikritik 'kurang cepat' tindak agen bermasalah", <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cw8d1evp5q3o>, diakses Tanggal 14 Februari 2024

<sup>2</sup> Detik.com, "Penipuan Travel Umrah PT NSWAM: Duduk Perkara hingga Modus Pelaku", <https://news.detik.com/berita/d-6646982/penipuan-travel-umrah-pt-nswm-duduk-perkara-hingga-modus-pelaku>, diakses Tanggal 14 Februari 2024

<sup>3</sup> CNN Indonesia, "Modus Travel Naila Syafaah Tipu Jemaah: Harga Murah, Palsukan Data", <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230330223457-12-931619/modus-travel-naila-syafaah-tipu-jemaah-harga-murah-palsukan-data>, diakses Tanggal 14 Februari 2024

<sup>4</sup> CNN Indonesia, "Fakta-fakta Penipuan Travel Umrah yang Telantarkan Jemaah di Saudi", <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230329093957-12-930668/fakta-fakta-penipuan-travel-umrah-yang-telantarkan-jemaah-di-saudi>, diakses Tanggal 14 Februari 2024

berdasarkan prinsip yang ada di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pandangan ahli lain guna memaksimalkan upaya pemenuhan terhadap konsumen yang telah dirugikan. Oleh karena itu, penulisan ini akan membahas lebih lanjut mengenai bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha disertai dengan upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Impelementasi Prinsip Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dalam Kasus PT Naila Syafaah Wisata Mandiri menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana Peranan Pemerintah dan Pelaku Usaha dalam mengupayakan Perlindungan serta Pemenuhan Hak-Hak Konsumen akibat Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan oleh PT Naila Syafaah Wisata Mandiri menurut Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia?

## **C. Metode Penelitian**

Penelitian adalah sarana yang digunakan oleh manusia guna memperkuat, membina, dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Suatu ilmu pengetahuan adalah pengetahuan yang disusun secara sistematis dan menggunakan kekuatan pemikiran, pengetahuan mana senantiasa dapat diperiksa dan ditelaah secara kritis yang akan terus berkembang dengan penelitian yang dilakukan penulisnya. Hal tersebut disebabkan ilmu pengetahuan memiliki kegunaan untuk membuat manusia lebih mengetahui dan lebih mendalami.<sup>5</sup>

Penelitian Hukum adalah proses analisa yang meliputi metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari gejala hukum tertentu, kemudian mengusahakan pemecahan atas masalah yang timbul. Sehingga dibutuhkan suatu metode penelitian yang tepat. Metode ini membantu proses penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang dikaji serta tujuan penelitian yang akan dicapai.<sup>6</sup>

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis normatif yakni penelitian yang mengacu kepada ketentuan norma dan asas hukum yang terdapat pada peraturan perundang-undangan. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif analitis yakni menggambarkan fakta tentang implementasi prinsip pertanggungjawaban pelaku usaha dan pemenuhan hak konsumen dalam kasus PT Naila Syafaah Wisata Mandiri dengan mengaitkan fakta tersebut dengan peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan lain yang terkait dengan penelitian ini.

### **2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data sekunder yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang terdiri dari

- a) Bahan hukum primer, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Ketentuan Perundang-undangan pendukung lain

<sup>5</sup> Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013, hlm. 3.

<sup>6</sup> Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020, hlm 4.

- b) Bahan hukum sekunder, atau bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer: makalah-makalah seminar, majalah, jurnal ilmiah, artikel, internet dan surat kabar yang relevan dengan objek penelitian ini.
- c) Bahan hukum tersier atau bahan hukum penunjang yang memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus Besar Bahasa Indonesia (Ensiklopedia) dan Bahasa Hukum yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi terhadap dokumen-dokumen yang relevan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan dengan mengidentifikasi data yang yang berhubungan dengan prinsip pertanggungjawaban pelaku usaha dan pemenuhan hak konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan ketentuan lain.

Data yang telah diperoleh dan dikumpulkan selanjutnya akan dipilah-pilah guna memperoleh Pasal-Pasal dalam Undang-Undang Narkotika dan Undang-Undang Kejaksaan yang mengandung kaedah-kaedah dan norma-norma yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Data yang diperoleh selanjutnya akan dipilih sebagai upaya memperoleh Pasal-Pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan lain, yang mengandung kaidah dan norma yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Selanjutnya dilakukan sistematisasi untuk

mendapatkan klasifikasi yang selaras dan seimbang terhadap permasalahan dimaksud tersebut.

### 4. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif yakni analisis yang dilakukan dengan dasar data yang dikumpulkan dengan menggunakan teori yang ada sebagai bahan penjeleas dan berakhir dengan suatu teori. Kemudian data yang dianalisis secara kualitatif tersebut akan disistematisasikan sehingga akan menghasilkan klasifikasi tertentu sesuai dengan permasalahan yang terjadi. Data yang dianalisis tersebut akan dikemukakan dalam bentuk uraian secara sistematis pula dengan menjelaskan hubungan antara berbagai jenis data, yang akan menggambarkan fakta secara umum dan menggunakan dasar hukum, serta memberikan solusi terkait permasalahan kasus penipuan oleh PT Naila Syafaah Wisata Mandiri.

## II. Hasil Penelitian

### A. Prinsip Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam suatu transaksi memiliki hubungan yang kuat satu sama lain. Antara pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang harus di penuhi. Ketika terdapat suatu sengketa diantara konsumen sebagai subjek akhir yang mengonsumsi suatu barang atau jasa harus mendapatkan pertanggungjawaban dari pelaku usaha, apabila memang terdapat suatu hal yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan terhadap konsumen.

Prinsip tanggungjawab adalah prinsip yang sangat penting dalam hukum

perlindungan konsumen.<sup>7</sup> Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Dalam konsepsi perbuatan melanggar hukum, seseorang diberi kesempatan untuk menggugat sepanjang terpenuhi 3 (tiga) unsur, yaitu ada kesalahan (yang dilakukan pihak lain atau tergugat), ada kerugian (yang diderita si penggugat), dan ada hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian itu.<sup>8</sup>

Beberapa hal yang dapat terjadi guna mengetahui pertanggungjawaban dalam suatu sengketa konsumen, seperti pelaku usaha telah mencantumkan informasi yang benar tentang barang, tetapi konsumen tidak mengikuti prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang, kemudian timbul kejadian yang merugikan konsumen, maka pelaku usaha harus bertanggung-jawab.<sup>9</sup> Contoh lain, apabila pelaku usaha mencantumkan informasi yang benar pada barang yang bersangkutan, dan konsumen telah mengikuti informasi dan petunjuk pemakaian, tetapi timbul kejadian yang merugikan konsumen. Misalnya pelaku usaha farmasi yang memberikan informasi yang benar tentang obat yang diberikan kepada konsumen baik secara lisan maupun tertulis.

Oleh karena itu, dikenal pula beberapa prinsip pertanggungjawaban menurut teori maupun menurut Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain

**a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Adanya Unsur Kesalahan (Fault Liability atau Liability Based on Principle)**

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, didasarkan pada perbuatan melawan hukum sebagaimana di atur dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPdt. Prinsip ini menyartakan bahwa seseorang atau pihak lain yang berada dalam pengawasannya baru dapat dimintakan pertanggung-jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan. Unsur perbuatan melawan hukum tersebut yakni:

- Perbuatan melawan hukum

Unsur melawan hukum yang pertama adalah melanggar hak orang lain, yang menurut Van Grinten, bahwa tidak seorangpun boleh merusak barang orang lain tanpa kewenangan. Kalau orang bertindak demikian, maka ia melanggar hak orang lain sehingga dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum.<sup>10</sup> Hal melakukan pelanggaran hak orang lain tidak secara serta merta bertanggung gugat atas kerugian yang timbul, karena diperlukan adanya kesalahan dari orang yang bersangkutan. Bertentangan dengan kewajiban hukum pembuat, sebagai bentuk kedua perbuatan melawan hukum adalah kewajiban menurut undang-undang, baik yang termasuk hukum publik maupun hukum privat.

Berdasarkan yurisprudensi, melanggar kewajiban undang-undang tidak begitu saja merupakan perbuatan melanggar hukum, karena memiliki persyaratan tertentu, yaitu:

- 1) Dengan pelanggaran ini, kepentingan penggugat dilanggar atau diancam,

<sup>7</sup> Agnes M Toar, *Tanggung Jawab Produk dan Sejarah Perkembangannya di Beberapa Negara*, Makassar, 2000.

<sup>8</sup> Achmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013 hlm. 1

<sup>9</sup> Sudjana dan Elisiantris Gultom, *Rahasia Dagang dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Bandung: Cv. KENI Media, 2016) hlm. 158.

<sup>10</sup> *Ibid.* hlm. 159.

- 2) Kepentingan itu dilindungi oleh kewajiban yang dilanggar,
- 3) Kepentingan itu termasuk yang dilindungi berdasarkan Pasal 1365 KUHPdt,
- 4) Pelanggaran tersebut bersifat tidak pantas terhadap penggugat, mengingat sikap dan perbuatannya sendiri,
- 5) Tidak ada alasan pembenar.

- Adanya kesalahan

Berdasarkan Pasal 1365 KUHPdt, salah satu syarat untuk membebani tergugat dengan tanggung gugat berdasarkan perbuatan melawan hukum adalah adanya kesalahan. Kesalahan mempunyai tiga unsur yaitu:

- 1) Perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan,
- 2) Perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya:
  - a. Dalam arti obyektif, sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya,
  - b. Dalam arti subyektif, sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya.
- 3) Dapat dipertanggungjawabkan debitur dalam keadaan cakap<sup>11</sup>

Dalam konsep pertanggungjawaban sengketa konsumen, bahwa setiap pelaku usaha yang melakukan kesalahan dalam melakukan kegiatan usaha wajib bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian atas segala kerugian yang timbul dari kesalahan tersebut. Pihak yang menderita kerugian harus membuktikan kesalahan pelaku usaha. Beban pembuktian ada para pihak penggugat, bukan pada pihak tergugat. Terbagi atas subjek pelaku usaha, *vicarious liability*, majikan bertanggung atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang-orang atau karyawan yang berada dalam pengawasannya,

*corporate liability*, lembaga korporasi yang menaungi suatu kelompok pekerja mempunyai tanggungjawab terhadap tenaga-tenaga yang dipekerjakan.

- Terdapat kerugian

Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang, sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan yang diharapkan.<sup>12</sup>

#### **b. Prinsip Praduga Selalu Bertanggung jawab (*presumption of liability principle*)**

Menurut prinsip tanggung jawab ini, beban pembuktian berada pada pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum. Hal ini berarti perbedaan prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*presumption of liability principle*) dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan atas unsur kesalahan (*fault liability*) adalah pihak yang dibebani pembuktian.<sup>13</sup>

Beban pembuktian yang digunakan ialah beban pembuktian terbalik, yakni Pelaku usaha dianggap selalu bertanggungjawab atas setiap kerugian yang timbul dari kegiatan yang dilakukannya tetapi jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka pelaku usaha dapat dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi. Berdasarkan prinsip tanggung jawab ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat bahwa pelaku usaha telah melanggar kewajiban dan larangan yang semestinya tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha atau pihak yang dirugikan bertanggung-jawab atas kerugian yang timbul, kecuali dapat

<sup>11</sup> Purwahid Patrick, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-Undang)*, Bandung: Mandar Maju, 2004, hlm. 11.

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 22

<sup>13</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2006, hal. 74.

membuktikan dalam keadaan memaksa (*force majeure* atau *overmacht*) atau kesalahan yang dirugikan.

**c. Prinsip Praduga Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability*)**

Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*) merupakan kebalikan dari prinsip praduga bertanggung jawab (*rebuttable presumption of liability principles*). Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense*. Dapat dimintakan pertanggungjawabannya sepanjang bukti kesalahan pihak pelaku dapat ditunjukkan ada pada konsumen.<sup>14</sup> Contoh pengangkutan, dalam naik pesawat di kabinnya itu kita taruh barangnya selaku konsumen, maka maskapai tidak selalu bertanggungjawab atas kesalahan yang terjadi di dalamnya.

**d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)**

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan dua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Hal tersebut ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas

antara subyek yang bertanggung-jawab dan kesalahannya.<sup>15</sup>

Hubungan itu harus ada, pada *strict liability*. Sedangkan pada *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability*, dapat saja tergugat yang diminta pertanggung-jawaban itu bukan pelaku langsung kesalahan (misalnya dalam kasus bencana alam).

**e. Prinsip Pembatasan Tanggungjawab (*limitation of liability*)**

Prinsip ini berkaitan dengan upaya pelaku usaha untuk tidak bertanggung-jawab terhadap hal-hal tertentu, misalnya mencantumkan klausula bahwa “kehilangan ditanggung oleh pemilik (konsumen” atau “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”. Klausula tersebut bersifat menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha (klausula eksensorasi) yang dikenal dengan klausula baku. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan, bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas) maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu roll film baru.<sup>16</sup>

**B. Hak-Hak Konsumen**

Secara umum terdapat 4 dasar hak konsumen yang dikemukakan oleh John F.

<sup>14</sup> *Ibid.* hlm. 62.

<sup>15</sup> Arando Umboh, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia, “Jurnal Lex Privatum”, Vol. 6, No. 6, 2018.

<sup>16</sup> Fransiska Novita, “Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Vol. 12, No. 2, 2018.

Kennedy pada awal perkembangan hukum perlindungan konsumen, diantaranya adalah;<sup>17</sup>

a. *the rights to safe products*

Hak paling mendasar bagi konsumen untuk mendapatkan produk yang aman dan layak untuk dikonsumsi.

b. *the rights to be informed about products*

Hak bagi konsumen untuk mendapatkan informasi terkait produk yang akan dikonsumsi secara jelas dan merinci, sehingga konsumen dapat membaca dan mengetahui kandungan apa yang terdapat dalam produk tersebut.

c. *the rights to definite choices in selecting products*

Hak bagi konsumen untuk menentukan atau memilih produk apa yang akan dibeli dan dikonsumsi olehnya secara bebas.

d. *the rights to be heard regarding consumer interest*

Hak yang mendasar bagi konsumen untuk mendengarkan keluhan terhadap barang dan/atau jasa yang diperjualkan oleh pelaku usaha. Hak ini juga mencakup perlindungan konsumen berupa penyelenggaraan ganti kerugian apabila produk yang dikonsumsi atau digunakan konsumen menimbulkan kerugian terhadapnya.

Pasal 4 UUPK menyebutkan beberapa hak konsumen yang perlu dipenuhi dalam upaya melindungi konsumen, sebagai berikut;<sup>18</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa

tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### 2.3 Implementasi Prinsip Pertanggungjawaban Pelaku Usaha dalam Kasus Travel Nailah Syaah Wisata Mandiri

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang prinsip pertanggungjawaban pelaku usaha pada Pasal 19 hingga Pasal 28 Undang-Undang tersebut. Dalam ketentuan Pasal 19 UUPK mengatur tentang pertanggungjawaban yang dimiliki oleh seorang pelaku usaha, yang rumusannya berbunyi:

- 1) *Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang*

<sup>17</sup> Shidarta, *Op.Cit*, hlm. 16

<sup>18</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dan/atau 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.

Rumusan pasal tersebut menjelaskan makna bahwa tanggung jawab pelaku usaha ini termasuk ke dalam pertanggung jawaban privat atau keperdataan yang bersifat dari hubungan kontraktual maupun di luar hubungan kontraktual. Sama halnya seperti hubungan kontraktual antara pihak travel PT Naila Syafaah Wisata Mandiri dengan para jemaah sebagai pihak perantara jasa yang diperdagangkan Hubungan hukum antara PT Naila Syafaah dengan jemaah timbul karena ada hubungan jual beli jasa perjalanan umroh, sehingga mengakibatkan adanya hak dan kewajiban yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hubungan

hukum tersebut sebagai hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen.

Dalam hukum perdata, pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab, hal yang menyebabkan lahirnya kewajiban bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata ada dua yaitu:<sup>19</sup>

1. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan yaitu tanggung jawab yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, baik yang disebabkan karena perbuatan yang kurang hati-hati atau karena kesengajaan.
2. Pertanggungjawaban atas dasar resiko yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai resiko yang harus diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya.

Prinsip pertanggungjawaban diatas kurang lebih sama dengan prinsip yang terdapat pada prinsip perlindungan konsumen sebelumnya yakni, kesalahan (*liability on fault*), praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*), praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption of non liability*), tanggungjawab mutlak (*strict liability*), dan pembatasan tanggungjawab (*limitation of liability*). Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam ketentuannya dengan memperhatikan penggunaan frasa mengenai tanggungjawab pelaku usaha ini cenderung menggunakan prinsip praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*). Prinsip ini terdapat dalam UUPK yang ditegaskan pada ketentuan Pasal 19, Pasal

<sup>19</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Cet. Ke-3*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 90.

22, Pasal 23 dan Pasal 28 UUPK mengenai beban pembuktian terbalik.

Dalam penjelasannya, pelaku usaha dianggap selalu bertanggungjawab atas setiap kerugian yang timbul dari kegiatan yang dilakukannya tetapi jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka pelaku usaha dapat dibebaskan dari kewajiban membayar ganti kerugian. Apabila dikaitkan dengan kasus PT Naila Syafaah, maka dapat dilakukan pembuktian terbalik oleh pelaku usaha untuk membuktikan bahwa pelaku usaha tersebut tidak bersalah. Akan tetapi, hal tersebut nampaknya sulit dilakukan walaupun dilakukan, PT Naila Syafaah akan tetap mengemban beban untuk mengganti kerugian atas berbagai tindakan wanprestasi hingga penipuan yang dilakukannya.

Beberapa fakta yang terjadi apabila dikaitkan dengan ketentuan UUPK antara lain:

- 1) Pihak PT Naila Syafaah melanggar Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk: a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan; b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Hal tersebut dibuktikan dengan PT Naila Syafaah tidak melakukan prestasi atas suatu layanan umroh terhadap jemaahnya, dengan beberapa orang menyebutkan bahwa mereka tidak berangkat ke Arab Saudi yang kemungkinan masih terdapat korban lain yang belum melakukan *speak up* atas tindakan pihak travel.

- 2) PT Naila Syafaah telah melanggar Pasal 65 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang berbunyi "PPIU dilarang menelantarkan jemaah umroh yang mengakibatkan jemaah umroh:
  - a. Gagal berangkat ke Arab Saudi;
  - b. Melanggar masa berlaku visa, atau;
  - c. Terancam keamanan dan keselamatannya."

Ketentuan poin terakhir dirasakan oleh para korban dari PT Naila Syafaah, yang dibuktikan dengan terdapat puluhan jemaah yang terlantar berada di Arab Saudi padahal masa umrohnya telah habis sehingga tidak jelas nasibnya ketika disana. Keselamatan dan keamanan para korban tentunya menjadi tercederai karena apabila telah menelantarkan seseorang atau banyak orang, maka keselamatan orang tersebut bukan lagi tujuan dari pihak penanggungjawabnya yakni pihak PT Naila Syafaah.

- 3) P.T. Naila Syafaah telah melanggar Pasal 10 ayat 2 Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh yakni menetapkan biaya murah di bawah biaya penyelenggara ibadah umroh (BPIU) referensi yang berlaku. Pasal 10 ayat 2 menyebutkan bahwa "Dalam hal PPIU menetapkan BPIU di bawah BPIU Referensi, PPIU wajib melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal."

Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan para korban yang mengaku

diming-imingi untuk dapat melakukan umroh murah hingga paket untuk melakukan umroh ditambah perjalanan ke Dubai, yang nyatanya tidak dilaksanakan oleh Pihak PT Naila Syaafaah.

Berdasarkan fakta yang terjadi tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan oleh para korban jemaah PT Naila Syaafaah dengan meminta ganti kerugian (*refund*) untuk setiap korban yang tidak diberangkatkan umroh. Selanjutnya untuk menindaklanjuti pelaporan untuk memenuhi perlindungan konsumen di dalamnya, para korban dapat menempuh upaya hukum untuk meminta ganti kerugian secara perdata yang lebih efektif dibandingkan secara pidana.

Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pula dapat dilakukan dengan menggunakan metode 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).

Apabila memang para pihak tidak menghendaki untuk melakukan upaya di luar pengadilan melalui BPSK sebagai lembaga penyelesaiannya, maka upaya penyelesaian melalui pengadilan adalah cara yang tepat untuk memberikan efek jera terhadap pelaku

usaha. Tindakannya dengan melakukan penipuan telah memenuhi kriteria penipuan yang tercantum di dalam KUHP dan diproses secara hukum oleh penyidik guna memberikan sanksi pidana terhadap PT Naila Syaafaah. Jaksa dalam tuntutananya pun harus senantiasa memperhatikan hak-hak konsumen yang biasanya telah menunjuk seorang kuasa hukum dengan dasar gugatan class action yang mencakup hampir 500 korban yang telah menanggung kerugian atas tindakan merugikan pelaku usahanya tersebut.

### **C. Upaya Perlindungan dan Pemenuhan Hak Konsumen Jasa Travel Nailah Syaafaah sebagai akibat PMH Pihak Travel**

Pada dasarnya hak konsumen merupakan suatu kewajiban yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha.<sup>20</sup> Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, setiap konsumen memiliki hak pokok dan paling mendasar, yakni hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>21</sup> Oleh sebab itu sebagai agen travel (biro perjalanan) haji umroh dan swasta harus dengan itikad baik memberikan pelayanan bagi para jemaahnya tanpa tindakan diskriminatif dan sesuai dengan asas perlindungan konsumen lainnya yang terkandung dalam UUPK.

Pada kenyataannya, upaya pemenuhan hak jemaah haji dan umroh bukanlah suatu hal yang mudah. Sebab, dalam praktiknya terdapat banyak kasus penipuan, buruknya pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh agen travel dan lain sebagainya. Pernyataan tersebut didukung oleh adanya kasus penipuan serta pemberian layanan yang buruk

<sup>20</sup> Stella Marisa Kania Puspa, "Pemenuhan Hak Konsumen", *Jurnal Discretie*, Volume 2, Nomor 1, 2023, hlm. 27.

<sup>21</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

oleh Travel Naila. Tindakan para pemilik travel Naila ini merupakan suatu perbuatan melawan hukum yang merugikan para jamaah haji dan umroh yang bersangkutan. Secara garis besar, terdapat beberapa Perbuatan Melawan Hukum yang menimbulkan kerugian, yakni;<sup>22</sup>

- a. perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain
- b. perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri
- c. perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan yang baik
- d. perbuatan yang bertentangan dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat

Secara umum, terdapat 2 jenis perlindungan hukum, yakni perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif.<sup>23</sup>

Dalam hal kasus di atas, perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada para korban yang mengalami kerugian akibat kasus Travel Naila adalah perlindungan hukum yang sifatnya represif. Perlindungan hukum secara represif ini bertujuan untuk memenuhi hak para konsumen setelah terjadinya kasus penipuan, sehingga permasalahan dapat diselesaikan baik melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Untuk menyelenggarakan perlindungan hukum serta upaya pemenuhan hak bagi para jamaah haji, diperlukan peran berbagai pihak untuk seperti, pemerintah dan pelaku usaha serta konsumen untuk saling mengupayakan pemberian manfaat yang sebesar-besarnya kepada kepentingan konsumen dan pelaku usaha.<sup>24</sup>

Peranan pemerintah dalam hal ini dapat ditemui jika ditinjau dari Pasal 20 ayat (1) dan (2) Peraturan Nomor 18 Tahun 2015, dapat ditemukan bahwa Kementerian Agama (Kemenag) memiliki peranan penting dalam mengawasi, memberikan hingga mengelola kegiatan ibadah haji dan umroh di Indonesia. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa;

- (1) Perlindungan dilaksanakan Direktur Jenderal atas nama Menteri
- (2) Perlindungan atau pengawasan yang disebutkan dalam ayat (1) mencakup perlindungan atas konsep pelayanan, pekerjaan operasional pelayanan untuk jamaah, kepatuhan dan pembenahan tentang ketetapan aturan perundang-undangan.

Pemerintah dalam hal ini Kemenag memiliki beberapa tugas dan kewenangan yang sifatnya melindungi konsumen jasa haji/umroh secara preventif, yakni; membentuk peraturan yang mengatur segala pengelolaan, pengawasan dan perlindungan dari pelaksanaan ibadah haji dan umroh,<sup>25</sup> mengelola harga ibadah umroh, mengurus dan mengumumkan jamaah yang tercatat dalam sistem pemberitaan elektronik yang terintegrasi (SIPATUH), memberikan informasi terkait pelaksanaan ibadah haji/umroh dan legalitas jasa *agen travel*, menghimbau pentingnya asuransi, menerima pengaduan Jamaah terkait perkara yang timbul antara jamaah dengan pihak penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang berkaitan dengan timbulnya kerugian.<sup>26</sup> Sedangkan, peranan kemenag secara represif dapat terlihat pada kewenangan Kemenag untuk memberikan sanksi tegas kepada setiap travel

<sup>22</sup> A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diapit Media, 2002, hlm. 77.

<sup>23</sup> Wahyu Hidayat dan Agus Saron, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji dalam Perbuatan Melawan Hukum", *Notarius*, Volume 15, Nomor 1, 2022, hlm. 289.

<sup>24</sup> Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>25</sup> Wahyu Hidayat dan Agus Saron, *Op.Cit.*, hlm. 290.

<sup>26</sup> *Ibid.*

yang memberikan layanan penyelenggaraan ibadah haji yang tidak sesuai dengan peraturan.<sup>27</sup> Contohnya, apabila Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) maupun Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) tidak melaksanakan kewajibannya dan melakukan suatu tindakan yang menyebabkan gagalnya keberangkatan, penelantaran atau hingga gagalnya kepulangan jamaah haji khusus, maka PIHK tersebut dapat dikenakan sanksi administratif oleh Kemenag, berupa teguran tertulis, pembekuan izin dan pencabutan izin.<sup>28</sup> Terhadap PIHK dan PPIU yang melanggar ketentuan tersebut dapat juga diberikan sanksi pidana berupa pidana penjara paling lama 10 tahun atau denda maksimal 10 miliar rupiah.<sup>29</sup> Adanya pemberian sanksi ini merupakan perwujudan dari asas kepastian hukum yang menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan jasa dan asas keseimbangan yang bertujuan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah secara materiil dan spiritual.<sup>30</sup>

Sedangkan, peranan pelaku usaha dalam memberikan perlindungan bagi konsumen secara represif, dapat dilakukan dengan memenuhi hak konsumen sebagaimana ketentuan yang terdapat dalam Pasal 4 huruf h UUPK. Dalam hal ini Travel Naila wajib memenuhi hak para jamaah haji dan umroh yang dirugikan oleh tindakan penipuan dan pemberian layanan yang buruk, yang tidak

sesuai dengan perjanjian awal atau semestinya, yakni memberikan kompensasi, penggantian hingga ganti kerugian sesuai dengan kerugian yang dialami oleh para jamaah haji.<sup>31</sup> Hal demikian menjadi suatu kewajiban, sebab Travel Naila sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beritikad baik dan berperilaku jujur dalam melakukan kegiatan usahanya.

Selain itu, sebagai pelaku usaha, Travel Naila dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui mekanisme pemesanan.<sup>32</sup> Jika ditinjau dari kasus di atas, ditemukan bahwa Pemilik Travel Naila secara tidak bertanggung jawab dan beritikad baik mengambil sejumlah uang pembayaran dari konsumen dan mengabaikan pemenuhan prestasi yang terdapat di dalam kesepakatan awal, yakni menelantarkan para jamaah haji, menggunakan *qr code* palsu pada sistem untuk mengelabui pihak pengawas dari Kemenag bahwa para konsumennya memiliki identitas peserta jamaah haji yang pada kenyataannya tidak terdaftar sebagai jamaah haji, dan lain sebagainya. Selain itu, PT NSWMM juga melakukan suatu perbuatan yang dilarang oleh Pasal 10 UUPK, yakni menawarkan serta mempromosikan pernyataan yang menyesatkan mengenai hadiah berupa potongan untuk perjalanan ke Dubai dengan sistem *referral* atau menggunakan konsumen untuk mengundang penggunaan jasa travel kepada banyak konsumen lainnya.

Dari fakta tersebut dan penjelasan pada bagian sebelumnya, ditemukan banyak unsur

<sup>27</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, "Menag : Sanksi Tegas Travel Haji yang tidak Sesuai Aturan", 2022, diakses melalui [Menag: Sanksi Tegas Travel Haji yang Tidak Sesuai Aturan \(kemenag.go.id\)](https://kemenag.go.id)

<sup>28</sup> Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

<sup>29</sup> Pasal 118 jo. Pasal 119 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

<sup>30</sup> Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>31</sup> Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>32</sup> Pasal 16 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

kesalahan. Beberapa kesalahan yang dimaksud ialah perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan dalam Pasal 7 huruf a, huruf c, huruf d, Pasal 8 huruf f, Pasal 10 huruf f, Pasal 16 huruf b dan pencederaan terhadap hak konsumen yang terdapat di dalam Pasal 4 huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf g UUPK. Oleh sebab itu, pelaku usaha dapat dibebankan pertanggungjawaban sebagaimana kewajiban pelaku usaha, berupa pengembalian uang sebesar kerugian yang dialami oleh para jamaah haji dan umroh yang bersangkutan.<sup>33</sup> Selain itu, para jamaah haji yang dirugikan juga memiliki hak untuk melakukan penuntutan pidana terhadap Travel Naila yang melakukan tindakan penggelapan uang, penipuan hingga pemalsuan qr code peserta jamaah haji dan umroh. Berdasarkan ketentuan UUPK, atas tindakannya Travel Naila dapat diberikan sanksi berupa pidana penjara paling lama 2 tahun dan denda paling banyak Rp. 500,000,000.<sup>34</sup> Sanksi yang diberikan kepada Travel Naila tersebut, dapat pula dijadikan hukuman tambahan berupa pembayaran ganti rugi dan pencabutan izin usaha atau didasarkan pada keputusan hakim pengadilan yang berwenang dalam memutus perkara tersebut.<sup>35</sup> Adapun jika merujuk pada Pasal 64, PT NSWAM juga dapat diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang secara khusus mengatur mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

### III. PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan kelima jenis prinsip pertanggungjawaban dalam praktiknya, ketentuan dalam UUPK condong kepada Prinsip Praduga selalu bertanggungjawab. Hal ini terlihat dalam Pasal 19, 22, 23 dan 28 UUPK yang apabila diimplementasikan dalam kasus perbuatan melawan hukum oleh PT NSWAM, maka akan ditemukan fakta bahwa PT NSWAM dapat melakukan pembuktian terbalik untuk membebaskannya dari tanggung jawab.<sup>36</sup> Namun dalam kasus ini, sulit bagi PT NSWAM untuk membuktikan tidak adanya unsur kesalahan pada pihaknya, sebab perbuatan melawan hukum hingga kerugian yang dialami korban terlihat secara nyata. Beberapa pelanggaran nyata tersebut diantaranya adalah penetapan biaya yang di bawah standar ketentuan, wanprestasi, penggelapan dana, pemalsuan identitas dan lain sebagainya. Sehingga, sebagaimana prinsip praduga selalu bertanggung jawab, maka P.T. NSWAM dapat dibebankan pertanggungjawaban atas perbuatannya, yakni pengembalian dana (*refund*) terhadap para konsumen yang menjadi korban PMH.

Upaya perlindungan serta pemenuhan hak ini pada dasarnya dapat dilakukan secara preventif dan represif oleh pemerintah dan pelaku usaha. Pemerintah dalam hal ini Kemenag, dapat berupaya memberikan perlindungan secara preventif dengan melakukan pengelolaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan hingga ibadah haji dan umroh, memberikan informasi terkait pentingnya asuransi hingga legalitas jasa biro perjalanan haji dan umroh kepada para konsumen melalui sistem pemberitaan

<sup>33</sup> Pasal 6 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>34</sup> Pasal 62 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>35</sup> Pasal 63 huruf b, c dan f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>36</sup> Shidarta, *Op.Cit.*, hlm. 74.

elektronik yang terintegrasi dan lain sebagainya. Atas terjadinya kasus PMH PT NSW, Kemenag juga berwenang untuk memberikan sanksi tegas kepada PT NSW, yang dapat berupa sanksi administratif maupun pidana.<sup>37</sup> Sedangkan, upaya pemenuhan hak konsumen yang dapat dilakukan oleh PT NSW jika berkaca pada ketentuan Pasal 62 jo. Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah dengan pemberian sanksi pidana berupa pidana penjara maksimal 2 tahun dan denda maksimal 500 juta atau dengan pemberian sanksi lainnya, seperti pembayaran ganti rugi, pencabutan izin usaha dan sanksi lainnya yang didasarkan atas keputusan BPSK ataupun Putusan oleh Hakim Pengadilan.<sup>38</sup>

## B. Saran

Meskipun perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh PT NSW dapat dibuktikan secara nyata dan terang-terangan, dalam praktiknya terdapat banyak oknum-oknum biro jasa penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan peraturan penyelenggaraan ataupun kesepakatan dalam perjanjian. Dalam hal demikian, sulit bagi para konsumen jasa penyelenggara perjalanan umrah untuk menuntut pertanggungjawaban atas kerugian dari ketidaksesuaian kepada para biro jasa atau pelaku usaha tersebut, karena berdasarkan prinsip praduga selalu bertanggungjawab, beban pembuktian dalam UUPK dibebankan pada Pelaku Usaha. Kesulitan ini menjadi salah satu faktor urgensi dari adanya pembaharuan di bidang Perlindungan Konsumen, yakni dengan

diadakannya pengaturan *strict liability* atau tanggung jawab mutlak. Sehingga, jika terdapat kasus serupa upaya perlindungan serta pemenuhan hak-hak konsumen yang menjadi korban dari wanprestasi ataupun PMH yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat terpenuhi dengan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha. Selain itu, untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif, efisien dan menyerluruh diperlukan juga peran pemerintah untuk melakukan pengelolaan dan pengawasan yang lebih ketat serta itikad baik dari pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha.

## Daftar Pustaka

### A. Buku

- Achmad Miru. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2013
- Agnes M Toar. *Tanggung Jawab Produk dan Sejarah Perkembangannya di Beberapa Negara*. Makassar. 2000.
- Ani Purwati. *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, CV Jakad Media Surabaya Publishing. 2020
- A.Z. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Diapit Media. Jakarta. 2002
- Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Cet. Ke-3*. Citra Aditya Bakti. Bandung. 2014.
- Purwahid Patrick. 2004. *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-Undang)*. Mandar Maju. Bandung 2004.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT Grasindo. Jakarta 2006
- Soejono Soekanto dan Sri Mamudji. 2013. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Raja Grafindo Persada. Jakarta 2013
- Sudjana dan Elisantris Gultom. *Rahasia Dagang dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Cv. KENI Media. Bandung 2016.

<sup>37</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Loc.Cit*.

<sup>38</sup> Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## B. Jurnal

- Arnando Umbah. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia. *Jurnal Lex Privatum*. Vol. 6. No. 6. 2018.
- Fransiska Novita, Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Vol. 12, No. 2, 2018.
- Stella Marisa Kania Puspa, Pemenuhan Hak Konsumen, *Jurnal Discretie*, Vol. 2, No. 1, 2023.
- Wahyu Hidayat dan Agus Saroni, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji dalam Perbuatan Melawan Hukum, *Notarius*, Vol. 15, No. 1, 2022.

## C. Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

## D. Dokumen Elektronik dan Sumber Lainnya

- BBC News Indonesia, "Kasus travel PT Naila Syafaah: Penipuan umrah kembali terjadi, Kemenag dikritik 'kurang cepat' tindak agen bermasalah", diakses dari <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cw8d1eyp5q3o>,
- CNN Indonesia, "Fakta-fakta Penipuan Travel Umrah yang Telantarkan Jemaah di Saudi", diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230329093957-12-930668/fakta-fakta-penipuan-travel-umrah-yang-telantarkan-jemaah-di-saudi>
- CNN Indonesia, "Modus Travel Naila Syafaah Tipu Jemaah: Harga Murah, Palsukan Data, diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230330223457-12-931619/modus-travel-naila-syafaah-tipu-jemaah-harga-murah-palsukan-data> pada
- Detik.com, "Penipuan Travel Umrah PT NSWM: Duduk Perkara hingga Modus Pelaku", diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-6646982/penipuan-travel-umrah-pt-nswm-duduk-perkara-hingga-modus-pelaku>
- Kementrian Agama Republik Indonesia, "Menag : Sanksi Tegas Travel Haji yang tidak Sesuai Aturan", 2022, diakses melalui Menag: Sanksi Tegas Travel Haji yang Tidak Sesuai Aturan (kemenag.go.id).