



TANGGUNG JAWAB HUKUM PERDATA TRAVEL SMARTHAIJ ATAS KEGAGALAN PEMBERANGKATAN JAMAAH UMROH

La Ode Muhammad Saleh Saputra¹⁾, Ayib Rosidin²⁾, Asri Sarif³⁾, Tia Yuliana⁴⁾

¹⁾ Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

Email: salehsaputra@uho.ac.id

²⁾ Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

Email: ayibrosidin@uho.ac.id

³⁾ Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

Email: asrisarif@uho.ac.id

⁴⁾ Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

Email: yulianatia806@gmail.com

Abstract

The increasing interest of Indonesians in performing the Umrah pilgrimage each year has fueled the rapid growth of Umrah travel agencies. However, this growth has also given rise to various legal issues, such as default by travel agencies that fail to fulfill their agreements regarding the departure of pilgrims. The purpose of this study is to analyze the forms of default by Umrah travel agencies, the legal responsibility of travel organizers, and the forms of legal protection for injured pilgrims. The research method used is normative legal research with a statutory and conceptual approach, as well as case studies of several decisions related to Umrah disputes. The results indicate that Umrah travel agencies that fail to depart pilgrims have committed a default as stipulated in the Civil Code and are therefore obligated to provide a full refund, compensation, and fulfillment of consumer rights. Furthermore, it was found that weak supervision, minimal legal literacy of pilgrims, and non-compliance of travel agency practices with Ministry of Religious Affairs regulations are the main factors contributing to the disputes. This study concludes that strengthening regulations, increasing government oversight, and providing legal education for pilgrims are crucial steps to ensure legal certainty and consumer protection in organizing Umrah travel in Indonesia.

Keywords: Default, Umrah Travel, Civil Law, Travel Agency Liability.

Abstrak

Meningkatnya minat masyarakat Indonesia untuk melaksanakan ibadah umrah setiap tahun memicu perkembangan pesat biro perjalanan umrah. Namun, pertumbuhan ini juga menimbulkan berbagai persoalan hukum, seperti wanprestasi biro perjalanan yang gagal memenuhi perjanjian keberangkatan jamaah. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis bentuk wanprestasi biro perjalanan umrah, tanggung jawab hukum penyelenggara perjalanan, serta bentuk perlindungan hukum bagi jamaah yang dirugikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan studi kasus terhadap beberapa putusan terkait sengketa umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: biro perjalanan umrah yang gagal memberangkatkan jamaah telah melakukan wanprestasi sebagaimana diatur dalam KUHPerdara, sehingga wajib memberikan pengembalian dana penuh, ganti rugi, dan pemenuhan hak konsumen. Selain itu, ditemukan bahwa lemahnya pengawasan, minimnya literasi hukum jamaah, serta ketidaksesuaian praktik biro perjalanan dengan ketentuan Kementerian Agama menjadi faktor utama terjadinya sengketa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan regulasi, peningkatan pengawasan pemerintah, serta edukasi hukum bagi jamaah merupakan langkah penting untuk mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan perjalanan umrah di Indonesia.

Kata Kunci: Wanprestasi, Travel Umrah, Hukum Perdata, Tanggung Jawab Biro Perjalanan.



PENDAHULUAN

Indonesia, yang memiliki populasi Muslim terbesar di dunia, menunjukkan semangat yang tinggi dalam menjalankan ibadah keagamaan. Salah satu ibadah yang semakin diminati adalah umroh, yang menjadi pilihan bagi umat Islam mengingat panjangnya waktu tunggu untuk haji reguler. Menurut data dari Kementerian Agama (2023), jumlah jamaah umroh asal Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir (Kemenag RI, 2023). Pertumbuhan ini dipengaruhi tidak hanya oleh tingkat religiusitas masyarakat, tetapi juga oleh berbagai faktor lain, seperti kemudahan akses perjalanan, peningkatan kualitas fasilitas dan layanan dari penyelenggara umroh, serta adanya program promosi yang menarik. Selain itu, kesadaran masyarakat akan pentingnya umroh sebagai bentuk pengabdian dan spiritualitas juga semakin meningkat. Dengan dukungan dari pemerintah dan lembaga terkait, diharapkan jumlah jamaah umroh Indonesia akan terus bertambah, yang pada gilirannya akan memberikan dampak positif bagi perekonomian dan sektor pariwisata di tanah suci (Mujtahid et al., 2024).

Fenomena ini memberikan dampak positif bagi perekonomian nasional, terutama dalam sektor jasa perjalanan religi. Peningkatan jumlah jamaah umroh tidak hanya berkontribusi pada pendapatan negara, tetapi juga menciptakan peluang kerja baru di berbagai bidang, seperti transportasi, akomodasi, dan kuliner. Namun, pertumbuhan cepat industri umroh juga dihadapkan pada berbagai masalah hukum yang perlu diselesaikan. Munculnya praktik penipuan dan wanprestasi oleh biro perjalanan menyebabkan kerugian yang signifikan bagi jamaah (Lisa, 2021). Permasalahan yang sering terjadi meliputi penundaan keberangkatan, pelayanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan, bahkan kegagalan untuk berangkat meskipun jamaah telah menyelesaikan pembayaran. Selain itu, kurangnya regulasi yang ketat dan pengawasan terhadap biro perjalanan umroh turut memperburuk keadaan ini. Banyak jamaah merasa dirugikan karena tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai hak dan kewajiban mereka. Maka dari itu, sangat penting bagi pemerintah dan lembaga terkait untuk meningkatkan pengawasan serta memberikan edukasi kepada masyarakat agar dapat memilih biro perjalanan yang dapat dipercaya, sehingga pengalaman ibadah umroh dapat berlangsung dengan baik dan sesuai harapan (Demolingo & Remilenita, 2023).

Dalam konteks hukum perdata, hubungan antara jamaah dan biro perjalanan diatur sebagai suatu perjanjian yang menciptakan hak dan kewajiban bagi kedua pihak. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1234–1243 mengatur mengenai prestasi dan wanprestasi, yang menjadi pedoman dalam menilai

kewajiban yang harus dipenuhi oleh biro perjalanan. Oleh karena itu, jika biro perjalanan gagal memenuhi kewajibannya, hal tersebut dapat dianggap sebagai wanprestasi. Wanprestasi merupakan kondisi di mana salah satu pihak dalam suatu perjanjian gagal untuk melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati (Subekti, 2002).

Namun, dalam realitanya di lapangan menunjukkan adanya masalah serius, yaitu meningkatnya jumlah biro perjalanan yang melakukan wanprestasi. Salah satu kasus yang mencolok di Kota Kendari adalah biro perjalanan Smarthajj yang membuka pelayanan untuk memberangkatkan jamaah yang ingin melakukan ibadah umroh di tanah suci. Ketika *Travel Smarthajj* menawarkan berbagai layanan perjalanan umrah, baik melalui promosi langsung maupun publikasi media, hal ini menarik perhatian calon jamaah untuk menggunakan jasa mereka. Daya tarik ini umumnya didasarkan pada janji keberangkatan dengan jadwal yang jelas, harga paket yang representatif, serta fasilitas yang dianggap memadai. Faktor-faktor ini kemudian mendorong sejumlah jamaah untuk mempercayakan pelaksanaan ibadah umrah mereka kepada Smarthajj. Janji-janji promosi tersebut berhasil membangun keyakinan jamaah bahwa Smarthajj adalah penyelenggara perjalanan yang dapat diandalkan.

Kasus dugaan penipuan umrah yang melibatkan *Travel Smarthajj* bermula dari promosi paket umrah yang ditawarkan kepada masyarakat di Kendari. Dalam *podcast* berjudul “Saksi Kata: Pupusnya Harapan ke Baitullah”, korban menceritakan bahwa mereka tertarik dengan janji keberangkatan yang disajikan dengan harga yang dianggap wajar serta fasilitas yang cukup memadai. Untuk meyakinkan calon jamaah, pihak *travel* bahkan mengadakan manasik, membagikan koper, dan mengumumkan jadwal keberangkatan yang dijanjikan akan dilaksanakan sebelum bulan Ramadan. Para jamaah yang telah melunasi biaya merasa semakin percaya karena adanya jaminan dari pihak *travel* bahwa keberangkatan akan segera terlaksana.

Akan tetapi dalam perjalanannya *travel Smarthajj* tidak memberangkatkan jamaah meskipun mereka telah melunasi seluruh biaya. Sebelum jadwal keberangkatan, pihak Smarthajj telah melaksanakan manasik umrah pada 5 April 2025, di mana mereka membagikan koper kepada jamaah dan meyakinkan mereka bahwa keberangkatan akan dilakukan sebelum bulan Ramadan (Pati & Ihsanuddin, 2025). Namun, janji yang telah diberikan sama sekali tidak terealisasi dengan baik. Keberangkatan para jamaah erus mengalami penundaan berulang kali tanpa penjelasan yang jelas. Situasi ini tentu menimbulkan kekecewaan yang mendalam bagi para jamaah yang sangat berharap untuk melaksanakan ibadah umrah. Sebagai upaya untuk



mengurangi kekecewaan para jamaah, pihak travel kemudian memberikan dua pilihan, yaitu: (a) menunggu jadwal keberangkatan berikutnya (b) meminta pengembalian dana (*refund*) Bagi jamaah yang memilih opsi *refund*, pihak travel berjanji akan mengembalikan uang mereka paling lambat pada 30 April 2025, bahkan menyatakan kesediaan untuk menjual aset perusahaan demi menutupi biaya pengembalian tersebut. Meski begitu, kedua pilihan yang diberikan tidak pernah terwujud seperti yang diharapkan. Jamaah yang memutuskan untuk menunggu keberangkatan terus menghadapi ketidakpastian dan penundaan yang tidak jelas kapan akan berakhir, sehingga harapan mereka untuk segera melaksanakan ibadah umrah semakin memudar (Anugrah, 2025).

Kasus ini menggambarkan fenomena serius terkait kegagalan pemberangkatan jamaah umrah yang telah menjadi sorotan publik, mencerminkan wanprestasi yang berdampak signifikan baik secara finansial maupun emosional. Kerugian materiil yang dialami oleh jamaah diperkirakan mencapai miliaran rupiah, mencakup biaya perjalanan, akomodasi, dan berbagai pengeluaran lainnya yang telah dikeluarkan. Selain itu, kerugian immateriil yang dirasakan oleh jamaah juga sangat besar, termasuk kehilangan kesempatan berharga untuk melaksanakan ibadah umrah yang merupakan salah satu rukun Islam, serta tekanan psikologis akibat ketidakpastian dan kekecewaan yang berkepanjangan (Jazuli et al., 2023). Kepercayaan terhadap biro perjalanan umrah semakin menurun, di mana janji-janji yang terus-menerus diundur tanpa kejelasan hanya menambah rasa frustrasi dan ketidakpuasan di kalangan jamaah.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan munculnya masalah ini. Pertama, pengawasan yang kurang ketat dari pihak pemerintah terhadap biro perjalanan ibadah telah membuka celah bagi banyak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) untuk beroperasi di luar ketentuan hukum (Palangkey et al., 2021). Hal ini membuat praktik-praktik ilegal, seperti penggunaan izin palsu atau janji keberangkatan yang tidak pasti, sulit terdeteksi sejak awal dan seringkali baru terungkap setelah banyak korban berjatuhan. Kedua, endahnya pengetahuan hukum di kalangan calon jamaah menjadi faktor lain. Banyak dari mereka yang tidak proaktif mencari tahu hak-haknya sebagai Pelanggan, dan lebih mudah tergiur oleh tawaran yang terlalu bagus untuk menjadi kenyataan, tanpa mengecek legalitas atau kredibilitas biro. Hal ini membuat mereka sangat rentan menjadi korban penipuan (Alfin & Latumahina, 2024). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis bentuk wanprestasi biro perjalanan umrah, tanggung jawab hukum penyelenggara perjalanan, serta bentuk perlindungan hukum bagi jamaah yang dirugikan.

METODE

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif menekankan pada analisis bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan teori hukum yang berkaitan dengan penelitian ini (Djuleka & Rahayu, 2020). Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan nonhukum. Bahan hukum primer meliputi KUHPdata, KUHP, Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah. Bahan hukum sekunder mencakup bahan-bahan kepustakaan, buku-buku literatur hukum, jurnal hukum, dan pandangan para ahli yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Semua bahan dikaji melalui pendekatan normatif untuk memperoleh gambaran sinkronisasi hukum.

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan agar memperoleh hasil penelitian yang maksimal yaitu dengan metode kepustakaan yakni mengumpulkan bahan hukum untuk memecahkan suatu isu hukum yang dibahas untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti. Metode studi kepustakaan ini diperoleh dengan menelaah dan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku sosial, karya-karya ilmiah serta buku-buku literatur berkaitan dengan permasalahan yang diteliti (Zed, 2023). Analisis bahan-bahan hukum yang digunakan penulis dalam penelitian ini ialah dengan cara bahan-bahan hukum yang telah diperoleh kemudian dianalisis. Dalam penelitian ini penulis mengolah dan menganalisis bahan hukum dengan langkah berfikir sistematis, dimana bahan hukum primer dianalisis dengan langkah-langkah normatif dan dilanjutkan dengan pembahasan secara deskriptif analitik, terhadap bahan hukum sekunder dilakukan dengan penelaahan dengan mengacu terhadap pokok bahasan permasalahan. Bahan-bahan hukum tersebut kemudian diolah dan dibahas dengan metode analisis isi yaitu menelaah dan mengkaji peraturan perundang-undangan yang dimaksud.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Tanggung Jawab Hukum Perdata Oleh Pihak Travel Smarthajj Terhadap Jamaah Umroh

Tanggung jawab perdata lahir dari adanya hubungan hukum berupa perikatan yang timbul karena perjanjian maupun karena undang-undang. Dalam bisnis umroh, tanggung jawab perdata timbul dari hubungan hukum antara penyelenggara umroh sebagai penyedia jasa dengan Jamaah umroh sebagai konsumen yang terjalin melalui perjanjian penyelenggaraan umroh. Konsekuensinya, penyelenggara umroh berkewajiban



memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan jika tidak, maka timbul tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi (Maliq et al., 2025). Menurut hukum perdata dasar dari pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam, yakni pertanggung jawaban atas dasar resiko dan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan. Pada prinsip pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan yang berarti seseorang harus bertanggung jawab atas kesalahan yang merugikan orang lain. Sedangkan pada prinsip tanggung jawab resiko yakni pelaku usaha harus bertanggung jawab atas segala resiko dalam menjalankan kegiatan usahanya (Sasongko, 2019).

Dalam perjanjian penyelenggaraan ibadah umrah, konsep wanprestasi merupakan instrumen pertanggungjawaban hukum yang paling aplikatif dan kerap dijadikan dasar gugatan bagi jamaah yang mengalami kerugian. Wanprestasi timbul manakala salah satu pihak, khususnya penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) atau biro perjalanan umrah, gagal menunaikan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati bersama, misalnya kegagalan dalam melakukan pemberangkatan jamaah meskipun jamaah telah menyelesaikan seluruh tanggung jawabnya, baik dalam bentuk pelunasan seluruh biaya perjalanan maupun pemenuhan persyaratan dokumen yang diperlukan (Ritonga & Nadirah, 2022).

Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak dalam suatu perjanjian gagal memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati dalam kontrak. Dalam hukum perdata Indonesia, wanprestasi merupakan salah satu bentuk pelanggaran kontrak yang dapat menimbulkan tanggung jawab perdata bagi pihak yang melanggarnya. Wanprestasi bisa terjadi dalam berbagai bentuk, seperti tidak melaksanakan kewajiban sesuai waktu yang telah ditentukan atau tidak memenuhi prestasi yang telah disepakati dalam perjanjian (Suryoutomo et al., 2025). Pasal 1239 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) dengan jelas menyatakan bahwa jika seorang debitur gagal memenuhi kewajibannya berdasarkan perjanjian, maka ia dianggap melakukan wanprestasi dan wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat pelanggarannya. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab untuk mengganti kerugian bukan hanya timbul karena ketidakmampuan atau kelalaian, tetapi juga terkait dengan ketentuan yang disepakati dalam kontrak. Oleh karena itu, tanggung jawab perdata dalam kasus wanprestasi sangat bergantung pada adanya perjanjian yang mengikat para pihak.

Kegagalan pihak Smarthajj dalam memberangkatkan jamaah umroh meskipun telah menerima pembayaran penuh secara nyata merupakan bentuk

wanprestasi atau ingkar janji sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1243 KUHP, yang menegaskan bahwa

“penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya Atau jika sesuatu yang harus di berikan atau di buat nya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tegang waktu hyang telah dilampauinya”.

Tindakan dengan tidak memberangkatkan jamaah yang telah memenuhi seluruh kewajibannya secara patut dan tepat waktu membuktikan secara tegas bahwa pihak travel Smarthajj tidak melaksanakan prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan dan disepakati dalam perjanjian bilateral antara penyelenggara dan jamaah, sehingga berdasarkan prinsip-prinsip hukum perikatan yang diatur dalam Buku III KUHP, khususnya ketentuan mengenai wanprestasi dan akibat hukumnya, maka tanggung jawab perdata secara penuh dan menyeluruh baik untuk mengembalikan dana yang telah dibayarkan maupun memberikan kompensasi atas segala kerugian yang diderita harus dibebankan kepada Smarthajj selaku pihak yang lalai memenuhi kewajibannya, terlepas dari alasan-alasan teknis atau administratif yang dikemukakan, mengingat dalam hukum perjanjian berlaku asas *pacta sunt servanda* yang mengharuskan para pihak untuk menaati dan melaksanakan isi perjanjian yang telah disepakati dengan itikad baik (Badriyah, 2021).

Tanggung jawab perdata yang dimaksud dalam konteks wanprestasi penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh ini mencakup dua aspek utama yang saling berkaitan dan wajib dipenuhi secara kumulatif oleh pihak penyelenggara, yaitu:

1. Pengembalian biaya secara penuh (*refund*)

Dimana kewajiban untuk mengembalikan seluruh dana yang telah dibayarkan oleh jamaah tanpa pengurangan atau potongan apapun, mengingat tujuan pokok dari perjanjian penyelenggaraan ibadah umroh sama sekali tidak tercapai akibat kelalaian sepihak dari penyelenggara. Prinsip refund ini sejalan dengan asas hukum yang menghendaki pemulihan keadaan semula (*restitutio in integrum*), di mana pihak yang dirugikan harus dikembalikan pada posisi sebelum terjadinya perikatan, sehingga tidak ada pihak yang diuntungkan secara tidak adil dari kegagalan pelaksanaan perjanjian (Subekti, 2021). Pengembalian dana ini bersifat mutlak dan tidak dapat dikurangi dengan dalih telah adanya biaya operasional atau administrasi yang telah dikeluarkan oleh penyelenggara, kecuali dapat dibuktikan bahwa sebagian prestasi telah dilaksanakan dengan persetujuan jamaah (Satrio, 1995).



2. Ganti rugi dalam bentuk kompensasi (*schadevergoeding*)

Mencakup spektrum yang luas meliputi kerugian materiil yang dapat dinilai dengan uang, seperti vaksinasi, pembuatan paspor, pengambilan cuti kerja, pembatalan jadwal penting lainnya, serta kerugian ekonomi akibat kehilangan kesempatan melaksanakan ibadah umroh (*loss of opportunity*) maupun kerugian immateriil berupa penderitaan batin, kekecewaan mendalam, stres psikologis, dan hilangnya kesempatan spiritual untuk melaksanakan ibadah pada waktu yang telah diniatkan dan dipersiapkan secara khusus, yang kesemuanya timbul sebagai akibat langsung dan wajar (*adequate causation*) dari keterlambatan atau kegagalan keberangkatan yang disebabkan oleh kelalaian penyelenggara. Berdasarkan asas *pacta sunt servanda* sebagaimana diatur secara tegas dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya dan menimbulkan kekuatan mengikat yang bersifat imperatif. Asas fundamental ini menegaskan bahwa perjanjian tidak dapat dibatalkan secara sepihak dan harus dipenuhi sesuai dengan kesepakatan awal, kecuali terdapat persetujuan dari kedua belah pihak atau alasan pembatalan yang dibenarkan oleh undang-undang. Oleh karena itu, Smarthajj tidak dapat mengelak dari tanggung jawab hukum dengan dalih atau alasan apapun, termasuk kesulitan teknis, hambatan administratif, atau keterbatasan finansial, sebab perjanjian tersebut tetap mengikat secara hukum dan wajib dilaksanakan dengan penuh itikad baik (*good faith*) sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Prinsip itikad baik ini menghendaki agar pelaksanaan perjanjian tidak hanya memenuhi aspek formal-legalistik, tetapi juga sejalan dengan rasa keadilan, kepatutan, dan kepentingan yang wajar dari pihak lainnya, dalam hal ini para jamaah umrah yang telah mempercayakan perjalanan ibadahnya kepada Smarthajj.

B. Upaya Hukum Perdata Yang Dapat di Tempuh Oleh Jamaah Umroh Terhadap Kerugian Akibat Wanprestasi Pihak Travel Smarthajj

1. Upaya Non-Litigasi

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) merupakan upaya tawar-menawar atau kompromi untuk memperoleh jalan keluar yang saling menguntungkan. Kehadiran pihak ketiga yang netral bukan untuk memutuskan sengketa melainkan para pihak sendirilah yang mengambil keputusan akhir. Penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan (nonlitigasi) telah diatur pada sistem hukum Indonesia dalam Undang-Undang Arbitrase (Ananda & Afifah, 2023). Dalam hal ini

mengemukakan beberapa alternatif untuk prosedur penyelesaian sengketa yang ada dalam masyarakat, yaitu:

2. Negosiasi

Istilah negosiasi tercantum dalam Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase yaitu sebagai salah satu APS Pengertian negosiasi tidak diatur secara eksplisit dalam Undang-Undang namun dapat dilihat dalam Pasal 6 angka (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase bahwa pada dasarnya para pihak dapat dan berhak untuk menyelesaikan sendiri sengketa yang timbul dalam pertemuan langsung dan hasil kesepakatan tersebut dituangkan dalam bentuk tertulis yang disetujui para pihak. Selain dari ketentuan tersebut tidak diatur lebih lanjut mengenai "*negosiasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa oleh para pihak*"

Negosiasi adalah bentuk interaksi sosial di mana pihak-pihak yang terlibat berusaha mencapai tujuan yang berbeda dan saling bertentangan. Secara sederhana pengertian negosiasi adalah suatu proses negosiasi atau usaha untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi yang dinamis, suatu komunikasi dengan tujuan suatu pemecahan atau pemecahan suatu masalah yang sedang berlangsung. Oleh karena itu, negosiasi merupakan pilihan bagi upaya SGP yang dilakukan secara mandiri melalui proses interaksi yang dinamis, komunikasi yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan atau penyelesaian sengketa perdata yang sedang berlangsung (Sanggit, 2021).

3. Mediasi

Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar proses litigasi yang bersifat informal dan mengutamakan penyelesaian secara damai melalui seorang pihak ketiga netral yang disebut mediator. Mediator berfungsi memfasilitasi komunikasi dan negosiasi antara para pihak yang bersengketa sehingga dapat dicapai suatu kesepakatan yang saling menguntungkan (*win-win solution*). Dengan mediasi, para pihak memiliki kontrol penuh atas hasil akhir tanpa harus menunggu putusan hakim yang bersifat formal dan mengikat secara hukum.

Dalam mediasi dimulai ketika kedua pihak yang bertikai setuju untuk mengikuti pertemuan yang dipandu oleh mediator. Tahap awal ini amat penting, sebab mediasi baru bisa efektif jika semua pihak ikut serta secara sukarela dan bertekad mencapai penyelesaian damai. Mediator berperan sebagai pihak netral yang independen, menjaga agar pembicaraan berjalan dalam atmosfer yang positif dan tanpa pengaruh dari luar (Fajar & Syahputra, 2023).

Mediasi bergantung pada niat baik dari kedua belah pihak dan kemampuan mediator untuk mengelola proses komunikasi. Apabila mediasi berhasil mencapai kesepakatan, kesepakatan tersebut dapat diubah menjadi perjanjian perdamaian (*acta van dading*), yang memiliki



kekuatan hukum mengikat seperti keputusan pengadilan. Namun, jika mediasi tidak berhasil mencapai kesepakatan, para pihak masih memiliki hak untuk menempuh jalur hukum lainnya, seperti arbitrase atau gugatan di pengadilan negeri. Oleh karena itu, sebelum para pihak memutuskan untuk melanjutkan proses litigasi yang lebih panjang dan rumit, sangat disarankan bahwa mereka melakukan mediasi sebagai langkah awal.

4. Konsoliasi

Konsiliasi merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan independen, yang disebut konsiliator, untuk membantu para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan damai (Hadjon, 2017). Dalam proses konsiliasi, konsiliator berperan sebagai penengah atau fasilitator yang memfasilitasi diskusi agar berlangsung secara kondusif, terarah, dan produktif menuju penyelesaian sengketa. Konsiliator tidak memiliki kewenangan untuk memaksakan keputusan kepada para pihak, melainkan bertindak sebagai jembatan komunikasi yang membantu mengidentifikasi permasalahan inti, mengeksplorasi berbagai opsi penyelesaian, dan mendorong tercapainya kesepakatan bersama.

5. Upaya Litigasi

Jalur litigasi umumnya ditempuh ketika seluruh alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) seperti negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase tidak menghasilkan kesepakatan yang memuaskan bagi para pihak, atau ketika salah satu pihak tidak menunjukkan itikad baik untuk menyelesaikan sengketa secara damai dan sukarela. Upaya litigasi yang ditempuh oleh para jamaah Smarthajj memiliki landasan hukum yang kuat dan komprehensif, yang bersumber dari berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perjanjian, wanprestasi, perlindungan konsumen, serta penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh. Dasar hukum ini menjadi fondasi bagi para jamaah untuk mengajukan gugatan perdata di pengadilan guna menuntut hak-hak mereka yang telah dilanggar oleh Travel Smarthajj.

Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), yang secara tegas menyatakan bahwa wanprestasi atau ingkar janji terjadi ketika debitur tidak memenuhi prestasi atau melaksanakan kewajiban yang telah diperjanjikan sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati bersama, sehingga perbuatan tersebut menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi kreditur. Dalam konteks hubungan hukum antara jamaah dengan Travel Smarthajj, travel berkedudukan sebagai debitur yang memiliki kewajiban untuk memberangkatkan jamaah sesuai dengan jadwal, paket, dan spesifikasi layanan yang telah diperjanjikan dalam perjanjian atau akad umroh

Pasal 1267 KUHPperdata yang memberikan hak komprehensif kepada pihak yang dirugikan akibat wanprestasi untuk menempuh berbagai upaya hukum sebagai bentuk perlindungan dan pemulihan hak. Dalam kasus jamaah Smarthajj, para jamaah dapat menuntut pengembalian seluruh biaya yang telah dibayarkan ditambah dengan ganti rugi atas kerugian-kerugian lain yang timbul, seperti biaya administrasi, kerugian waktu, atau bahkan kerugian immaterial berupa kekecewaan dan penderitaan batin karena gagal melaksanakan ibadah umroh yang telah direncanakan.

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, yang merupakan regulasi khusus (*lex specialis*) yang mengatur secara detail tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh di Indonesia. Peraturan ini dengan tegas menegaskan bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU), dalam hal ini Travel Smarthajj, memiliki kewajiban mutlak untuk memberangkatkan jamaah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan disepakati, serta harus memenuhi standar pelayanan minimum yang telah diatur dalam peraturan tersebut.

KESIMPULAN

Fenomena meningkatnya minat umrah di Indonesia menunjukkan antusiasme tinggi umat Islam, namun pertumbuhan ini juga memunculkan berbagai persoalan hukum seperti kasus wanprestasi yang dilakukan oleh biro perjalanan Smarthajj. Kegagalan memberangkatkan jamaah meskipun telah menerima pembayaran penuh membuktikan adanya pelanggaran perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPperdata, sehingga biro perjalanan memiliki tanggung jawab untuk mengembalikan dana dan memberikan ganti rugi. Lemahnya pengawasan pemerintah serta minimnya pemahaman hukum jamaah turut memperburuk situasi dan meningkatkan potensi penipuan. Oleh karena itu, perlindungan hukum melalui pengawasan ketat, edukasi masyarakat, serta pemanfaatan jalur penyelesaian sengketa baik litigasi maupun non-litigasi sangat penting untuk menjamin keamanan dan kepastian hukum bagi jamaah umrah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfin, R. M., & Latumahina, R. E. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Agen Travel Atas Kegagalan Keberangkatan Haji dan Umrah. *SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, 3(2), 152–157. <https://doi.org/10.55681/seikat.v3i2.1270>
- Ananda, H., & Afifah, S. N. (2023). Penyelesaian Secara Litigasi Dan Non-Litigasi. *Sharecom: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Keuangan Islam*, 1(1), 45.



- <https://ejurnal.iiq.ac.id/index.php/sharecom/article/view/1023>
- Anugrah, R. (2025). *Belasan Korban Penipuan Travel Smarthajj Desak Polda Sultra Tuntaskan Penanganan Kasus*. Telisik.Id. <https://telisik.id/amp/detail/belasan-korban-penipuan-travel-smarthhajj-desak-polda-sultratuntaskan-penanganan-kasus-didik-efrianto-sudah-naik-penyidikan>
- Badriyah, S. M. (2021). Wanprestasi Dalam Perjanjian Jasa. *Jurnal Hukum Dan Keadilan*, 15(2), 78.
- Demolingo, R. H., & Remilenita, S. (2023). Strategi Penerapan Metaverse Tourism pada Pameran Ruang ImersifA di Museum Nasional Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(2), 341–352. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.61115>
- Djuleka, & Rahayu, D. (2020). *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Scopindo Media Pustaka.
- Fajar, H. F., & Syahputra, J. (2023). Optimalisasi Peran Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Perdata di Wilayah Pengadilan Agama Sumatera Barat. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 4(4), 283–304. <https://doi.org/10.56370/jhlg.v4i4.370>
- Hadjon, P. M. (2017). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Jazuli, A., Salsabila, A. Y., Assidiqi, A. H., & Sadiyah, D. (2023). The Strategy of the Head of Madrasah in Cultivating Fastabiqul Khoirot Culture in the State High School Environment in Batu City. *EDHJ Unnusa*, 8(April), 56–65. <https://journal2.unusa.ac.id/index.php/EHDJ/article/view/4849>
- Kemenag RI. (2023). *Data Perkembangan Umrah di Indonesia*. Kementerian Agama RI.
- Lisa. (2021). Dampak Ekonomi dari Ibadah Umrah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(2), 123. <https://doi.org/10.55606/ekebis.v3i1.4612>
- Maliq, A. A., Faliskha, A. N., Ajrina, D. Z., & Rahmadhani, S. (2025). Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Kasus Penipuan Umrah: Analisis terhadap Putusan 41/Pid.B/2024/PN.Kds. *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 14(3), 59.
- Mujtahid, Assidiqi, A. H., & Sadiyah, D. (2024). Implementasi Pemikiran Ali Mustafa Yaqub Dalam Memahami Hadis Persoalan Busana Sosial Di Masyarakat. *Lisyabab : Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 5(2), 28. <https://doi.org/https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v5i2.299>
- Palangkey, R. D., Gassing, A. Q., Salenda, K., Marilang, M., & Rijal, T. S. (2021). Analysis of Islamic Law on Consumer Protection in Hajj and Umrah Business in Indonesia. *Adalah: Buletin Hukum Dan Keadilan*, 18(1), 113. <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/adalah/article/view/7533>
- Pati, K. A., & Ihsanuddin. (2025). *Sudah Ikut Manasik, Puluhan Jemaah di Kendari Gagal Berangkat Umroh, Uang Belum Dikembalikan*. Kompas.Com. <https://regional.kompas.com/read/2025/04/09/175443178/sudah-ikut-manasik-puluhan-jemaah-dikendari-gagal-berangkat-umroh-uang>
- Ritonga, S., & Nadirah, I. (2022). PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI OLEH TRAVEL UMROH ATAS JAMAAH HAJI FURODA/UMROH DI INDONESIA. *Jurnal Moralita : Jurnal Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 3(2), 63–74. <https://doi.org/10.36985/866y8z73>
- Sanggit, M. A. (2021). *Analisis Penyelesaian Sengketa Tanah Secara Non Litigasi (Studi di Bale Mediasi Kabupaten Lombok Timur)* [Universitas Muhammadiyah Mataram]. <https://repository.ummat.ac.id/3990/>
- Sasongko, K. S. (2019). *Tanggung Jawab Biro Travel Umroh atas Kegagalan Pemberangkatan Jama'ah Umroh (Studi Kasus Abu Tours)* [Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/13880>
- Satrio, J. (1995). *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku II*. PT Citra Aditya Bakti.
- Subekti. (2002). *Hukum Perjanjian*. Intermasa.
- Subekti, R. (2021). *Hukum Perjanjian, Cetakan Kesembilan Belas*. PT Intermasa.
- Suryoutomo, M., Solekhan, M., & Murni, S. (2025). Tanggung Jawab Perdata dalam Kasus Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(4), 18. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i4.7261>
- Zed, M. (2023). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.