

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan Agama Allah yang diturunkan kepada Nabi Muhammad SAW melalui malaikat Jibril dengan wahyu-Nya. Dan islam adalah agama yang berintikan keimanan¹. Orang-orang mengaku Muslim mendasari kehidupan pada lima rukun yaitu syahadat, "Tidak ada tuhan selain Allah, dan Nabi Muhammad adalah Utusan (*Rasul*) Allah." Sholat lima waktu, membayar Zakat, puasa di waktu bulan Ramadhan (bulan kesembilan dalam kalender Islam), melaksanakan Ibadah Haji bagi yang mampu (pada bulan kedua belas dalam kalender Islam).

Melaksanakan ibadah Haji merupakan dambaan setiap orang yang beragama Islam, umat islam yang berada di seluruh dunia berbondong-bondong untuk pergi Haji, termasuk umat muslim yang ada di Indonesia. Namun dikarenakan semakin banyaknya permintaan untuk keberangkatan haji, sehingga mengakibatkan warga negara Indonesia harus menunggu sampai beberapa tahun. Rosulullah SAW mencotohkan untuk melakukan ibadah lain dengan selain ibadah haji namun dengan Pahala yang sama yakni Umrah².

Semakin baiknya pemahaman masyarakat tentang memenuhi ibadah kepada Allah SWT, salah satunya dengan cara melaksanakan ibadah umrah. Dari keinginan tersebut maka masyarakat tidak bisa untuk melaksanakan umrah sendiri, di karenakan perlu biaya besar dan melakukan perijinan yang membutuhkan waktu lama. Maka dari itu terlahirlah biro perjalanan umrah yang

¹ Sayid Sabiq, *Aqidah Islam, Pola Hidup Manusia Beriman* (Bandung: Diponegoro, 2005), hlm. 15.

² "Jika Ramadhan tiba, berumrahlah saat itu karena umrah Ramadhan senilai dengan haji." (HR. Bukhori no. 1782 dan H.RMuslim no. 1256)

mengkoordinir jamaah agar bisa Pergi menunaikan ibadah umrah ke Tanah Suci sehingga membantu jamaah untuk mengurus perijinan yang dibutuhkan oleh jamaah dan harganya pun lebih murah. Dikarenakan semakin tinggi permintaan masyarakat untuk melakukan ibadah umrah, hal tersebut dimanfaatkan dengan baik oleh para pembisnis khususnya dalam dunia travel.

Mulai berjamurnya Travel di Indonesia, maka pemerintah Indonesia yang merupakan negara hukum³, membuat aturan untuk mengawasi dan mentertibkan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah guna untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam Undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Haji, Undang-undang No. 34 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah No 79 tahun 2012 tentang usaha perasuransian dan Peraturan Menteri Agama No. 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah Umrah. Selain aturan tersebut di perkuat dengan aturan yang sudah ada sebelumnya terkait Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang pengaturan Perlindungan Konsumen.

Secara yuridis, pengaturan perlindungan Hukum konsumen adalah Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang merupakan produk hukum. Ketentuan di dalam Pasal 1 ayat 1 yakni Perlindungan konsumen merupakan semua bentuk upaya yang memberikan jaminan adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan kepada konsumen⁴. Kepastian hukum mewakili Semua upaya untuk pemberdayaan konsumen guna memperoleh atau menentukan pilihan atas barang dan/atau jasa sesuai kebutuhannya, serta mencoba Memebela dan mempertahankan hak-haknya, jika dirugikan oleh para pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.

Disampaikan juga dalam aturan lain, pengaturan tentang Kepariwisataaan Undang-undang

³ Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pada pasal 1 ayat (3).

⁴ Aturan tentang Perlindungan Konsumen (Undang-undang No 8 Tahun 1999)

No. 10 Tahun 2009, dalam Pasal 20 Huruf c menyampaikan bahwa setiap wisatawan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan keamanan⁵. Artinya wisatawan yang dimaksudkan adalah konsumen yang memakai jasa.

Setelah pemerintah membuat peraturan untuk mengatur sistem penyelenggaraan perjalanan ibadah Umrah, ternyata masih banyak travel yang sudah mendapatkan izin namun melakukan wanprestasi terhadap jama'ah, kita mendengar dan melihat di media sosial, travel yang melakukan hal tersebut, diantaranya batalnya keberangkatan, jama'ah yang terlantar di disaat transit atau di madinah, penundaan keberangkatan, dll.

Seharusnya hal tersebut tidak perlu terjadi jika, setiap travel sudah melaksanakan tata tertib yang sudah disediakan oleh pemerintah, yakni diantaranya diwajibkan setiap travel untuk memiliki Asuransi untuk jama'ah, berdasarkan Peraturan Menteri Agama No.8 tahun 2018 yang mengatur diwajibkan pihak PPIU memberikan pelayanan Perlindungan kepada jama'ah umrah dan petugas umrah yang tertulis di dalam pasal 20 ayat 1, yakni untuk memberikan pelayanan perlindungan menjadi tanggung jawab PPIU (penyelenggara perjalanan ibadah Umrah) dengan menjamin asuransi jiwa, kesehatan, serta kecelakaan kepada Jamaah umrah.

Aturan tersebut sudah menjadi ketentuan yang harus dipenuhi oleh pihak Travel, sehingga ada ketenangan dari jama'ah untuk mendaftar dan bisa melaksanakan ibadah umrah dengan adanya jaminan asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan kepada jama'ah Umrah. Di dalam islam pun kita diharuskan untuk saling membantu kepada sesama dalam melakukan kebaikan, Yang mana didalam Al Quran di sebutkan⁶ :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

⁵ Aturan tentang kepariwisataan (Undang-undang No 10 tahun 2009)

⁶ Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan terjemah di lengkapi dengan kajian ushul fiqih*, hlm. 106

“..Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

(QS Al Maidah [5]: 2)

Ketika penulis mencoba untuk observasi di beberapa travel, penulis mewawancarai pihak travel dan melihat perjanjian dari akad diawal antara jama'ah dan travel, masih di temukan travel yang belum memiliki Asuransi, dengan berbagai alasan yang disampaikan. Dan adapun travel yang sudah memiliki asuransi, mereka terkadang tidak menyampaikan kepada jama'ah bahwa ada fasilitas yang menjamin jama'aah dalam perjalanan ibadah umrah. Hal tersebut bisa merupakan salah satu perbuatan wanprestasi dari pihak travel yang menyebabkan gagal berangkat atau terlantar ketika menunaikan ibadah umrah.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis merasa perlu dan tertarik untuk membuat penelitian tesis yang berjudul *Perlindungan jama'ah umrah oleh pihak Travel penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di kaitkan dengan Peraturan Menteri Agama. No. 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah Umrah.*”

B. Rumusan Masalah

Adapun penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Bentuk-Bentuk Perlindungan Jama'ah Umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dikaitkan dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah?
2. Apa Kendala-kendala perlindungan jama'ah umrah oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah?
3. Bagaimana pengawasan pemerintah terhadap implementasi perlindungan jama'ah oleh

penyelenggara perjalanan ibadah umrah berdasarkan peraturan Menteri Agama No 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan Penelitian dari penelitian tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Perlindungan Jama'ah Umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dikaitkan dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.
2. Untuk mengetahui Kendala-kendala perlindungan Jama'ah Umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.
3. Untuk mengetahui Pengawasan pemerintah terhadap implementasi perlindungan jama'ah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah berdasarkan peraturan menteri No. 8 tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

Hasil penelitian ini semoga bisa bermanfaat untuk hal-hal sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya bidang Ilmu Hukum Konsentrasi perdata.
2. Secara praktis, Untuk memberikan informasi dan rasa kenyamanan bagi jama'ah yang akan melaksanakan ibadah umrah, karena mengetahui ada hak yang didapatkan, jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Serta mengetahui bagaimana cara untuk memenuhi hak-hak yang bisa didapatkan, ketika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

D. Tinjauan Pustaka

Terdapat karya yang terkait dengan pembahasan Tesis penulis mengenai Perlindungan jama'ah umrah oleh Penyelenggara perjalanan ibadah Umrah atau travel, diantaranya :

1. Litari Elisa Putri, dalam Skripsinya yang berjudul "*Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (Travel Agency) terhadap Konsumennya (studi pada PT Arie Tours dan Travel cabang Bandar Lampung)*", dalam skripsinya mengkaji tentang tanggung jawab Travel dan Perlindungan untuk jama'ah dikerenakan wanprestasi dari pihak travel.
2. Ahmad Humaidy Bj, "*Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Dan Umrah Di Kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji)*", dalam skripsinya mengkaji tentang Kinerja Travel dalam pelayanan terhadap Jama'ah yang di sesuaikan dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008.

Meski terdapat beberapa penelitian tentang perlindungan untuk jama'ah yang pergi menunaikan ibadah umrah, akan tetapi pokok bahasan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Sehingga penelitian ini asli sesuai keilmuan yaitu jujur, ilmiah, objektif, rasional dan terbuka. Sehingga penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah serta terbuka untuk saran-saran yang bersifat membangun, Guna menghindari terjadinya duplikasi dan plagiasi penelitian terhadap judul dan masalah yang sama, sehingga dilakukan pengumpulan data dan pengoreksian terhadap data-data yang dikumpulkan terkait dengan "Perlindungan jama'ah Umrah oleh pihak Travel penyelenggaraan perjalanan ibadah Umrah di kaitkan dengan Peraturan Menteri Agama. No. 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah Umrah".

Penelitian ini fokus pada pembahasan perlindungan terhadap jama'ah yang menggunakan jasa travel penyelenggara perjalanan ibadah Umrah. Sebab dalam pelaksanaannya masih ada hak-hak jama'ah salah satunya Asuransi yang akan melaksanakan ibadah Umrah belum terpenuhi atau

terjadi wanprestasi oleh pihak travel. Serta nantinya penelitian ini dapat memberikan solusi untuk dapat melindungi hak-hak jam'ah Umrah yang akan pergi ke tanah suci.

E. Kerangka Pemikiran

Adapun dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teori sebagai kerangka acuan dalam penelitian. Teori yang digunakan adalah Teori Negara Hukum sebagai *Grand Teori*, Teori Perjanjian sebagai *Middle Teori*, Teori Perlindungan Hukum dan Teori Pengawasan sebagai *Aplikasi Teori*.

Negara Indonesia merupakan Negara Hukum, hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat (3). Negara hukum di maksud yakni negara yang menjunjung supermasi hukum agar terwujudnya kebenaran dan keadilan dan menghilangkan kekuasaan yang tidak di pertanggungjawabkan.

Berdasarkan Penjelasan diatas tujuan Negara Hukum yakni Negara tegak di atas hukum sehingga memberikan Jaminan kesejahteraan dan keadilan terhadap masyarakatnya. Keadilan adalah syarat bisa Terwujudnya kebahagiaan hidup untuk masyarakatnya, dan pondasi dari keadilan itu di perlukan Pemahaman rasa susila kepada setiap warga negara sehingga menjdikan masyarakat yang baik. Oleh karena itu peraturan hukum yang sebenarnya akan ada jika peraturan hukum itu mencerminkan keadilan bagi negaranya⁷.

Pada umumnya , berlaku Prinsip dasar yang dianut oleh Negara yang memakai paham negara hukum. yakni hukum menjadi Posisi tertinggi dalam suatu negara (*Supremacy of law*), persamaan di hadapan hukum (*equality before the law*), dan Proses penegakan hukum yang benar (*due process of law*).

Perlindungan hukum yang sama atau persamaan dalam Perbedaan perlakuan hukum

⁷ Moh. Kusnardi dan Harmaily Ibrahim, *Hukum Tata Negara Indonesia* (Jakarta: Sinar Bakti, 1988), hlm. 153.

merupakan prinsip yang dirasakan penting didalam negara hukum. Bisa diijinkan apabila memiliki alasan yang khusus, contohnya anak-anak yang dibawah umur 16 tahun tidak memiliki hak yang sama dengan anak-anak yang diatas 16 tahun. Kasus perbedaan ini ada alasan yang rasional. Tetapi perbedaan tindakan tidak diijinkan, apabila tidak ada alasan yang masuk akal, sebagai contoh adanya perbedaan agama atau kepercayaan, Ras warna kulit, kelompok keturunan, kelompok tertentu dalam agama, atau perbedaan status seperti antara pejabat kaya dan pekerja serabutan miskin. meski demikian, masih sering terjadi di beberapa negara, perbedaaan perlakuan tanpa sebab yang logis, termasuk di negara yang sudah maju.

Aristoteles menyatakan bahwa bukanlah manusia yang sebenarnya yang memerintah dalam sebuah negara, tetapi yang memerintah yakni pikiran adil, sedangkan pemimpin tertinggi yang sebenarnya hanya pemegang hukum dan keseimbangan saja. Jadi menurut *Aristoteles*, bahwa yang paling penting yakni memberikan pendidikan kepada manusia menjadi warga negara atau masyarakat yang baik, karena berawal dari perilaku yang adil akan terwujud kepastian kebahagiaan hidup masyarakatnya.

Menurut *Dicey*, memberikan sebuah pandangan bahwa berlakunya tentang persamaan dihadapan hukum (*equality before the law*), yakni sebuah keadaan semua orang atau warga negara harus taat terhadap hukum yang berlaku, dan tiada seorang pun berada di atas hukum (*above the law*)⁸. Istilah *due process of law* mempunyai maksud bahwa semuanya harus di laksanakan secara adil.

Perjanjian Merupakan kesepakatan hukum antara dua orang atau lebih, dimana diantara salah satu pihak atau kedua pihak atau para pihak saling berjanji, untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu. Sedangkan seorang ahli R. Subekti menyampaikan bahwa

⁸ Munir Fuady, Teori Negara Hukum Modern (Rechtstaat), (Bandung: PT. Refika Aditama, 2009), hlm 3

perjanjian adalah sebuah kejadian dimana seorang berjanji kepada orang lain atau ketika dua orang itu saling berjanji untuk melakukan sebuah hal, maka dari kejadian ini muncul suatu hubungan perikatan⁹.

Abdul Kadir Muhammad memberikan rumusan terhadap definisi pasal 1313 KUH Perdata, yaitu yang di maksud perjanjian yakni dimana dua orang atau lebih melakukan persetujuan atas sesuatu dan saling mengikat diri untuk melakukan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan¹⁰. Agar suatu perjanjian tersebut sah, maka menurut pasal 1320 BW harus memenuhi syarat-syarat yang di tentukan, diantaranya:

1. Adanya kata kesepakatan diantara para pihak;
2. Cakap melakukan perjanjian;
3. adanya hak tertentu (objek);
4. adanya suatu sebab yang halal

Sedangkan menurut Sayid Sabiq, bahwa syarat sahnya suatu perjanjian adalah :

1. Tidak melanggar hukum syariah yang di sepakati;
2. Adanya kerelaan (keridhoan) dan dapat memilih
3. Mesti jelas dan terbuka (gamblang).

Ada beberapa asas yang tercantum dalam melakukan perjanjian khususnya dalam BW yang terdapat pada pasal 1338 KUH Perdata, memberikan isyarat 3 asas didalam sebuah perjanjian, hal tersebut diantaranya :

1. Terhadap terjadinya perjanjian. Asas tersebut adalah *konsesualisme* yang maksudnya

⁹ R. Subekti. *Hukum Perjanjian* (Jakarta: intermesa, 1987), hlm.1

¹⁰ Muhammad Abdul Kadir. *Hukum Perikatan*, (Bandung: Cita Aditya Bakti, 1992), hlm.78

berdasarkan kitab undang-undang hukum perdata, perjanjian dapat terjadi jika telah terjadinya keinginan atau kehendak diantara kedua pihak atau para pihak (*Consensus consensualisme*).

2. Terkait Akibat suatu Perjanjian. Perjanjian memiliki sebuah *power* atau kekuatan yang mengikat diantara para pihak yang mengikatkan dirinya.
3. Terkait dari isi Perjanjian. Seluruhnya di serahkan untuk para pihak yang melakukan perjanjian tersebut¹¹.

Demikian juga menurut kaidah *fiqhiyyah*, bahwa bila seseorang tidak menjalankan sepenuhnya apa yang diwajibkan atasnya oleh syari'at atau oleh sesuatu kontrak, kemudian ternyata kelalaian itu menimbulkan kerugian pada jiwa atau harta, maka orang itu harus membayar ganti rugi atas apa yang telah hilang atau rusak itu¹².

Perlindungan hukum merupakan bagian dari hak yang di berikan oleh Negara kepada warga negaranya. Satjipto Raharjo memberikan pandangannya terhadap perlindungan hukum, yakni hukum menaungi hak yang dimiliki oleh setiap manusia, ketika dirugikan oleh orang lain, sehingga perlindungan ini seluruh lapisan warga Negara agar dapat merasakan hak yang di terimanya dari hukum yang berlaku. Hukum bisa ditujukan agar mewujudkan perlindungan yang tidak hanya adaatif dan flekibel, namun bisa prediktif dan antisipatif. Dalam fungsinya hukum dibutuhkan oleh masyarakat yang lemah dan belum kuat dari segi social, politik dan ekonomi agar terwujud keadilan sosial¹³.

Setiono menyampaikan pandangannya bahwa perlindungan hukum merupakan sebuah upaya atau tindakan yang dilakukan agar dapat memberikan perlindungan kepada masyarakat,

¹¹ Sandrina Wijaya, *Surat Perjanjian Bisnis Langsung Deal* (Yogyakarta: penerbit Pustaka Grahatama, 2009), hlm.10

¹² Syekh Mahmoud Syaltout, *al-Islam: 'Aq dah wa Syar 'ah* (Jakarta: Bulan Bintang, 1970), hlm.112

¹³ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm.55.

sehingga terhindar dari perbuatan yang tidak baik (kesewenangan) dari para pemilik kekuasaan, demi terwujudnya keamanan, ketertiban dan rasa tenang dari masyarakat agar dapat menikmati martabat menjadi manusia.¹⁴

Beberapa asas yang terdapat pada perlindungan konsumen, diantaranya¹⁵ :

- a. Asas Kemanfaatan, artinya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen diamanatkan agar harus menjadikan kemanfaatan yang luas dan besar bagi kepentingan konsumen dan untuk seluruh pelaku usaha.
- b. Asas Keadilan merupakan tindakan yang di dukung oleh aspirasi rakyat untuk dapat memberi peluang kepada konsumen dan pelaku usaha agar terwujudnya suatu keadilan dalam memenuhi hak-hak yang didapatkan dan melaksanakan kewajiban dengan cara yang adil.
- c. Asas Keseimbangan, Merupakan wujud dari keaktifan seluruh pihak untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pihak pelaku usaha, dan Pemerintah dalam artian materiil dan spiritual.
- d. Asas keselamatan dan keamanan bagi Konsumen merupakan asas yang menjamin terhadap keselamatan dan keamanan konsumen ketika penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan suatu barang atau jasa yang digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum, adalah cara untuk menertibkan para pelaku usaha dan konsumen agar mentaati hukum yang berlaku dan mendapatkan Keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, bersama Negara memberi jaminan kepastian hukum.

¹⁴ Setiono, *Rule of Law (supermasi hukum)*, (Surakarta : Magister hukum program pascasarjan Uni. Sebelas maret, 2004) hlm.3

¹⁵ E. Putri, Lestari, 2017. *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (Travel Agency) Terhadap Konsumennya (Studi Pada Pt Arie Tours Dan Travel Cabang Bandar Lampung)* diakses Agustus 6 2018: 14.00

Proses penyelenggaraan aparatur Negara, memberikan tujuan positif terhadap rakyatnya, sehingga salah satu upaya untuk memberikan keamanan dengan hadirnya perlindungan hukum, yang menjadi bagian untuk memberikan hak-hak sebagai warga Negara melalui jalur undang-undang atau aturan hukum yang berlaku. Adapun cara-cara untuk melakukan perlindungan melalui hal-hal tertentu, diantaranya:

- a. Membentuk Sebuah aturan (*by Giving Regulation*), dengan Tujuan Agar:
 - 1) Mefasilitasi atau memberikan hak dan kewajiban
 - 2) Adanya jaminan terhadap subyek hukum
- b. Menegakan Sebuah Aturan (*by Law Enorcement*), dengan cara :
 - 1) Pencegahan yang dilakukan pelanggaran hak konsumen, lewat perizinan dan pengawasan melalui Hukum Adminstrai Negara (HAN).
 - 2) Pencegahan adanya pelanggaran undang-undang perlindungan konsumen, lewat sanksi pidana dan menjatuhkan hukuman, melalui Hukum Pidana.
 - 3) Pemulihan atas Hak-hak, dengan cara memberikan sangksi untuk membayar kompensasi atau mengganti rugi, melalui Hukum Perdata¹⁶.

Saat ini perlindungan konsumen sangat diperhatikan oleh masyarakat terkhusus saat ini adalah jamaah Umroh dan Haji yang resah terhadap Travel Penyelenggara Ibadah Umroh yang belum memberikan pelayanan terbaik terhadap jamaahnya, dikarenakan maraknya kasus-kasus yang menyebabkan kerugian bagi Jamaah. Pemberian perlindungan hukum terhadap masyarakat terbagi menjadi dua hal, yaitu¹⁷:

¹⁶ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum perlindungan konsumen*, (Bandar lampung, Uni. Lampung, 2012) hlm.30

¹⁷ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2009) hlm. 41

- a. Adanya perlindungan Hukum Preventif, adalah sebuah bentuk perlindungan yang mana masyarakat mempunyai kesempatan untuk memberikan keberatan atau menyampaikan masukan ide, sebelum keputusan dari pemerintah berbentuk *definitive* (sudah pasti).
- b. Bentuk perlindungan hukum Represif, maksudnya sebuah perlindungan hukum untuk dijadikan cara menyelesaikan sengketa.

Pengawasan merupakan sebuah tindakan yang mengawal sebuah proses, agar tujuan-tujuan yang telah di tentukan dari sebuah organisasi atau lembaga dapat tercapai, yang mana pengawasan berbicara tentang sebuah manajemen yang di buat dalam kegiatan-kegiatan untuk memberikan hasil sesuai dalam perencanaan. Penejelasan tersebut memebrikan gamabaran bahwa, adanya sebuah hubungan yang melekat antara perencanaan dan pengawasan¹⁸. Pengawasan dalam manajemen merupakan sebuah fungsional yang wajib dilakukan oleh seorang pemimpin terhadap pelaksanaan kinerja pegawai, sehingga bisa bertugas sesuai dengan tugas pokok yang di tetapkan.

Menurut Robert J. Mockler memberikan sebuah pandangan terkait Pengawasan yaitu sebuah upaya secara tertib agar dapat menetapkan standar dalam pelaksanaan yang didalamnya meliputi tujuan-tujuan perincian, membentuk system informasi, sebab akibat, memberikan perbandingan antara kegiatan yang nyata antara standart operasional yang ditetapkan sebelumnya, memprediksi kesalahan-kesalahan dengan disertai membuat tindakan evaluasi yang dibutuhkan, sehingga menjamin seluruh elemen yang berada dalam sebuah lembaga atau perusahaan dapat diaplikasikan secara efektif dan efisien didalam tujuan yang telah di tetapkan.¹⁹

Pengawasan memiliki prinsip-prinsip yang menjadi dasar untuk proses dari sebuah pengawasan, diantaranya :

¹⁸ Yohannes Yahya, *pengantar manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm.133

¹⁹ Zamani, *Manajemen* (Jakarta: badan penerbit IPWI, 1998), hlm. 132-133

- a. Pengawasan harus memiliki rencana yang akan diwujudkan, artinya ada kesesuaian yang dilakukan dari pengawasan, kembali kepada rencana yang ditetapkan di awal.
- b. Ada arahan pemberian intruksi atau perintah kepada anggota dari pimpinan, artinya hubungan komunikasi yang dibangun antara pimpinan dan anggota menjadi faktor penting, sehingga perbaikan-perbaikan yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan cepat.
- c. Pengawasan harus bersifat fleksibel, artinya dalam proses pengawasan tidak boleh kaku, sehingga dapat cepat mengambil keputusan berdasarkan keadaan yang sedang terjadi.
- d. Pengawasan yang dilakukan harus memiliki analisis yang tepat dari penyimpangan, artinya setiap tindakan yang terjadi seorang pemimpin harus tepat dalam menyimpulkan, apakah ini sebuah kesalahan atau bukan.
- e. Pengawasan harus didampingi dengan tindakan korektif, artinya setiap kesalahan yang terjadi dari sebuah program, harus didampingi dengan pengoreksian dan solusi, sehingga membawa kepada perbaikan yang cepat, tepat dan baik.
- f. Pengawasan harus berdasarkan kepada tujuan organisasi, artinya semua orang yang bertanggung jawab dalam proses pelaksanaan yang direncanakan, memiliki tanggung jawab terhadap amanah yang ditetapkan dari organisasi atau lembaga.²⁰

²⁰ Susilo Martoyo, *Pengetahuan Dasar Manajemen dan Kepemimpinan*, (Yogyakarta: BPFE, 1998, 125-126)

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan di dalam tulisan ini yakni menggunakan metode *deskriptif analisis yuridis Normatif* yang artinya penelitian yang memberikan gambaran mengenai fakta-fakta yang ada, dengan analisis yang tepat terhadap aturan perundang-undangan yang masih berlaku dan dihubungkan dengan teori-teori hukum serta praktik dari pelaksanaan aturan hukum yang ada.

2. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan Pendekatan *yuridis Normatif*, pendekatan *yuridis empiris* dalam penelitian yang dilakukan adalah bahwa dalam menganalisis suatu kejadian atau masalah dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan.

3. Jenis Data

a. Jenis data Primer

Data primer di peroleh langsung dari masyarakat, diantaranya :

1. Wawancara dengan pihak kemenag kantor wilayah jawa barat biro umroh & Haji.
2. Wawancara dengan pihak manager Travel Multazam
3. Wawancara dengan pihak manager Travel sanabil
4. Wawancara dengan Pihak management Travel dago wisata
5. Wawancara dengan pihak management MQ Travel
6. Wawancara dengan Pihak Manager MAZQ Travel
7. Wawancara dengan jama'ah umroh travel MAZQ

b. Jenis data Sekunder

Mencangkup dokumen-dokumen resmi , diantaranya :

1. Formulir perjanjian antara pihak travel dengan jama'ah
2. Dokumen Perjanjian antara travel MAZQ dengan pihak asuransi jiwa (Zurich), yang menerangkan bahwa setiap jamaah mendapatkan Hak Asuransi
3. Flayer dari setiap Travel yang menawarkan Programnya kepada jama'ah (Konsumen).
4. Peraturan Menteri Agama No.8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.
5. Buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

4. Sumber data

a. Bahan hukum Primer

Adapun bahan hukum primer yang digunakan penulis didalam penelitian ini adalah :

1. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Haji;
3. Undang-Undang No 34 Tahun 2009 tentang penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang No 2 Tahun 2009 atas Undang-undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-undang
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
5. Undang-Undang No 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian
6. Undang-undang No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
7. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayan Publik

8. Peraturan pemerintah No 79 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji;
9. Peraturan Menteri Agama No 18 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah
10. Peraturan Menteri Agama No.8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Revisi Peraturan Menteri Agama No.18 Tahun 2015

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum sekunder merupakan bahan-bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, diantaranya karya ilmiah para ahli hukum yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti ataupun yang berkaitan dengan bahan hukum primer, menyertai buku-buku hasil-hasil penelitian yang di tulis oleh para ahli.

c. Bahan Hukum Tersier

Yakni bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder yang di peroleh dari kamus hukum.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan interaksi dan komunikasi kepada narasumber. Teknik ini salah satu cara pengumpulan data dengan proses komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber

data (responden). Wawancara juga merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi secara verbal.

Teknik ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan atau narasumber agar mendapatkan jawaban, sehingga bisa membantu dalam penelitian. Untuk memperoleh data yang memiliki nilai validitas dan reabilitas, penulis menggunakan pedoman wawancara di dalam penelitian ini.

Wawancara dilakukan kepada :

- Kemenag Kanwil Jawa Barat biro perjalanan umroh & Haji
- 5 Travel yang berdomisili di kota bandung (MAZQ Travel, Travel sanabil, Dago Wisata, MQ Travel, Multazam Travel)
- Jama'ah Umroh yang sudah berangkat dengan MAZQ Travel.

b. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukaan pada awal setiap penelitian hukum, baik penelitian hukum normatif maupun empiris. Studi dokumen terhadap bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Tujuan dan kegunaan studi dokumen pada dasarnya adalah menunjukkan jalan pemecahan permasalahan penelitian.

Penulis mengumpulkan dan mempelajari bahan-bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier sebagaimana diuraikan diatas.

6. Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis data *deskriptif kualitatif*, yakni metode analisis data dengan cara mendeskripsikan data yang diperoleh ke dalam bentuk kalimat-kalimat yang baik dan benar. Memperhatikan azas-azas hukum, menelaah sistematika peraturan perundang-undangan, penelitian terhadap sinkronisasi dari peraturan perundang-undangan, perbandingan dan sejarah hukum.²¹

Dengan demikian dapat menggambarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan berupa penjelasan-penjelasan yang tidak dapat ditunjukkan oleh angka dan tidak dapat di hitung, diharapkan sesuai dengan rumusan-rumusan masalah penelitian.

2) Lokasi Penelitian

Proses penelitian ini, peneliti melakukan di beberapa lokasi, yakni:

1. MQ Travel Gegerkalong Girang Jl. No.67 Bandung Jawa Barat
2. MAZQ Travel Jl. W.R. Supratman No.104, Cihaur Geulis, Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122
3. Sanabil Barkah Madinah Travel Jl. Braga No. 7 Kel Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung Jawa Barat
4. Dago Wisata, Jl. Puter No. 7, sadangserang, coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40133
5. Kantor Wilayah Kementrian Agama Jawa barat Jl.Jenderal Sudirman No 644 Bandung
6. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
7. Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

²¹ Soerjono soekanto, *pengantar penelitian hukum*, 252-253.

