

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Melaksanakan ibadah Haji merupakan dambaan setiap umat muslim di seluruh dunia, tak terkecuali dari Indonesia. Jutaan umat muslim di Seluruh dunia berbondong-bondong untuk pergi melaksanakan ibadah haji. Namun meningkatnya minat ibadah haji ini tidak diimbangi dengan bertambahnya kuota jamaah haji yang diterbitkan oleh Pemerintah kerajaan Saudi Arabia.

Kuota ibadah haji yang ditetapkan oleh Keputusan KTT-OKI tahun 1987 di Amman, Yordania. Dalam forum itu disepakati bahwa kuota haji dihitung berdasarkan rumus $1/1000$ (satu perseribu) dari jumlah penduduk muslim suatu Negara¹. Penetapan inilah yang mengakibatkan warga negara Indonesia harus menunggu sampai bertahun – tahun lamanya demi menunaikan ibadah haji.

Al Qur'an sendiri dalam QS Al Baqarah ayat 196 memerintahkan satu ibadah yang diwajibkan namun dengan pahala yang sama dengan ibadah haji, yakni Umrah.

Didalam praktiknya, pelaksanaan ibadah umroh diserahkan sepenuhnya kepada swasta yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU. Selain oleh PPIU, penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah dapat dilakukan oleh Pemerintah. Namun demikian penyelenggaraan ibadah umroh oleh pemerintah hanya dapat dilakukan jika terdapat keadaan luar biasa atau kondisi darurat yang ditetapkan oleh Presiden².

Banyaknya perusahaan biro jasa itu juga memunculkan berbagai macam polemik dan permasalahan pada pelaksanaan ibadah umrah. Diantaranya dari sekian banyak biro perjalanan haji dan umroh yang ada perlu diteliti apakah Biro perjalanan haji dan umroh itu legal artinya mendapatkan izin dari Kementerian Agama Republik Indonesia atau justru illegal.

¹<https://kemenag.go.id/read/bertemu-dubes-saudi-plt-dirjen-phu-bahas-persiapan-haji-6v0kp> diakses pada 11 Januari 2022

²Pasal 86 Undang – Undang No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh

Maka pemerintah Indonesia yang merupakan negara hukum, membuat aturan untuk mengawasi dan mentertibkan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah guna memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam Undang-undang No.8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta aturan-aturan lain.

Pasal 89 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Untuk mendapatkan izin menjadi PPIU, biro perjalanan wisata harus memenuhi persyaratan:

- a. dimiliki dan dikelola oleh warga negara Indonesia beragama Islam;
- b. terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah;
- c. memiliki kemampuan manajerial teknis, kompetensi personalia, dan kemampuan finansial untuk menyelenggarakan Ibadah Umrah yang dibuktikan dengan jaminan bank;
- d. memiliki mitra biro penyelenggara Ibadah Umrah di Arab Saudi yang memperoleh izin resmi dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi;
- e. memiliki rekam jejak sebagai biro perjalanan wisata yang berkualitas dengan memiliki pengalaman memberangkatkan dan melayani perjalanan ke luar negeri; dan
- f. memiliki komitmen untuk memenuhi pakta integritas menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh Menteri dan selalu meningkatkan kualitas penyelenggaraan Ibadah Umrah.

Banyak masyarakat Indonesia yang tidak mengetahui prosedur dan tata cara penyelenggaraan ibadah umroh. Hal ini lah yang sering dimanfaatkan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umroh untuk melakukan kecurangan yang merugikan masyarakat selaku pengguna jasa. Beberapa kecurangan yang sering dilakukan oleh PPIU adalah perubahan dan pembatalan jadwal keberangkatan umrah secara sepihak dan perubahan fasilitas akomodasi selama Perjalanan umrah.

Hal inilah yang menyebabkan kedudukan PPIU sebagai penyedia jasa dan jamaah

umroh selaku konsumen menjadi tidak seimbang. Padahal menurut Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), disebutkan Hak-hak Konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagaimana hak-hak konsumen yang telah disebutkan di atas merupakan hal yang paling penting dalam persoalan perlindungan konsumen. Dengan adanya kasus Perubahan Jadwal Umroh Sepihak, Pembatalan maupun Berubahnya Fasilitas yang dijanjikan oleh PPIU seharusnya Pemerintah dapat bertindak tegas demi kepentingan masyarakat.

Ditambah dengan adanya Peraturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat menjadi benteng untuk melindungi hak konsumen yang telah dilanggar oleh pelaku usaha, agar kedepannya para konsumen mendapatkan haknya.

Kegagalan pemberangkatan jamaah umroh maupun perubahan fasilitas berkenaan dengan tidak dipenuhinya kewajiban untuk berprestasi dalam suatu

akad sebagaibentuk dari wanprestasi,selain dari terlambat berprestasi dan berprestasi tapi keliru³

Berdasarkan peraturan perundang-undangan dan praktik Penyelenggaraan Ibadah Umrah, selama ini masih ditemukan beberapa kelemahan, baik dalam aspek regulasi dan tata kelola kebijakan, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, maupun pengawasan terhadap pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Umrah.

Sebagaimana hak-hak konsumen yang telah disebutkan diatas merupakan hal yang paling penting dalam persoalan perlindungan konsumen. Dengan adanya permasalahan yang ada di PPIU pemerintah seharusnya bertindak demi kepentingan masyarakat. Karena dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya dapat menjadi benteng untuk melindungi hak konsumen yang telah dilanggar oleh pelaku usaha.

1.1.1 DATA PERUBAHAN JADWAL JAMAAH UMROH DI KOTA SEMARANG

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 1 April 2022 di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang, didapatkan suatu informasi bahwa KEMENAG Semarang tidak mempunyai data terkait berapa jumlah jamaah yang mengalami perubahan jadwal maupun perubahan fasilitas terkait dengan keberangkatan jadwal umroh.

Maka dari itu penulis melakukan wawancara dengan salah satu pengurus biro PT. Bagus Semesta pada tanggal 2 April 2022 dan mendapat informasi bahwa terdapat 92 Jamaah Umroh untuk saat ini yang mengalami perubahan jadwal dan perubahan fasilitas dengan rincian sebagai berikut :

- a) 64 Calon Jamaah Umroh pada Biro PT. Bagus Semesta mengalami perubahan jadwal terkait Pandemi Covid-19 dan berencana akan diberangkatkan pada bulan agustus 2022.
- b) 9 Calon Jamaah pada Biro PT. Bagus Semesta terpaksa harus ditunda keberangkatannya terkait dengan faktor umur. 3 Calon Jamaah masih anak – anak dan 6 Calon Jamaah Umroh lainnya sudah berusia lanjut (karena usia jamaah

³ J. Satrio, *Hukum Perikatan: Perikatan Pada Umumnya*, (Bandung: Alumni Bandung, 1993), h., 89-91

yang diperbolehkan berangkat umroh sesuai ketentuan Pemerintahan Arab Saudi yakni 18-60 Tahun).

- c) Dan 19 Calon Jamaah Umroh lainnya masih tertunda keberangkatannya terkait dengan pembengkakan biaya umroh untuk saat ini (Harga paket Umroh tahun ini disebut membengkak karena adanya berbagai aturan yang harus dibatasi kapasitasnya, mulai dari tiket pesawat, bus, hingga kamar hotel dengan harga yang cukup mahal di era pandemi saat ini sehingga butuh biaya tambahan untuk berangkat Umroh).

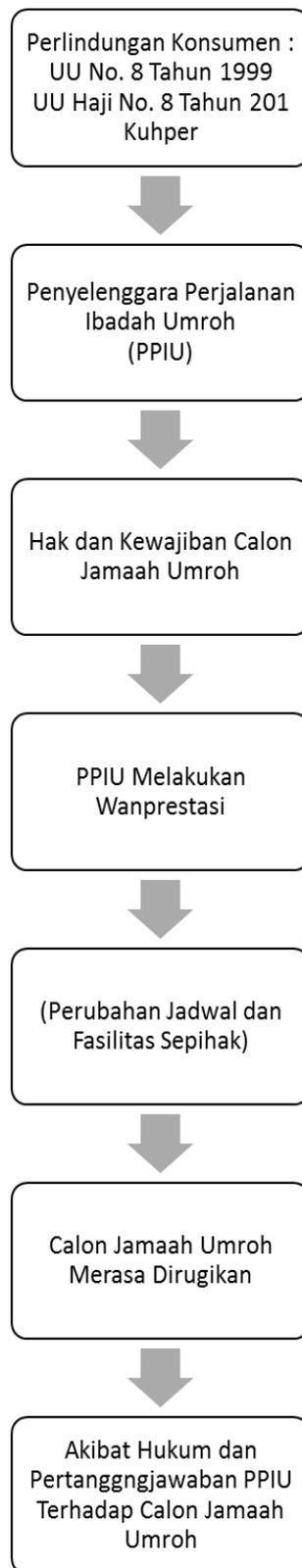
1.2 RUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti yaitu tentang perlindungan hukum yang diberikan kepada calon jamaah umrah dan tanggung jawab pihak PPIU yang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Faktor - Faktor apakah yang menyebabkan perubahan jadwal dan fasilitas sepihak oleh PPIU kepada Calon Jamaah Umroh?
2. Bagaimana akibat hukum dan Pertanggung jawaban PPIU terhadap perubahan jadwal dan fasilitas terhadap Calon Jamaah Umroh?
3. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PPIU Akibat Perubahan Jadwal dan Fasilitas Sepihak Pemberangkatan Calon Jamaah Umroh di kota Semarang ?

1.3 KERANGKA PEMIKIRAN



Keterangan Kerangka Pemikiran :

- Perlindungan Konsumen diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam undang - undang tersebut mengatur tentang Hak dan Kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan jamaah Umroh juga diatur dalam UU No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, KUHPer.
- PPIU adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat ijin dari Menteri Agama RI untuk menyelenggarakan perjalanan umrah. Sampai saat ini berjumlah sekitar 900an biro penyelenggara umrah di Indonesia. Namun maraknya biro perjalanan ibadah umrah yang gagal memberangkatkan jemaahnya untuk ibadah umrah menjadi permasalahan penting untuk segera ditangani.
- Hak dan Kewajiban PPIU telah diatur dalam pasal 93 dan 94 Undang – Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Sedangkan Hak dan Kewajiban Jamaah Umroh diatur dalam Pasal 6 dan 7 Undang – Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Kegagalan pemberangkatan jamaah umroh maupun perubahan fasilitas berkenaan dengan tidak dipenuhinya kewajiban untuk berprestasi dalam suatu akad sebagai bentuk dari wanprestasi, selain dari terlambat berprestasi dan berprestasi tapi keliru.
- Banyak masyarakat Indonesia yang tidak mengetahui prosedur dan tata cara penyelenggaraan ibadah umroh. Hal ini lah yang sering dimanfaatkan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umroh untuk melakukan kecurangan yang merugikan masyarakat selaku pengguna jasa. Beberapa kecurangan yang sering dilakukan oleh PPIU adalah perubahan dan pembatalan jadwal keberangkatan umrah secara sepihak dan perubahan fasilitas akomodasi selama Perjalanan umrah.
- Perlindungan Konsumen diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam undang - undang tersebut mengatur tentang Hak dan Kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan jamaah Umroh juga diatur dalam UU No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, KUHPer.
- Akibat Hukum dari gagalnya berangkat calon jamaah biro perjalanan ibadah umrah yaitu terjadinya wanprestasi atau tidak terpenuhinya suatu prestasi oleh salah satu pihak dan akibat hukum terhadap penyelenggaraan ibadah umrah akan

dikenakan sanksi berupa sanksi administrasi sampai pencabutan izin dan anti rugi terhadap jamaah yang dirugiakan dan overmach/force majeure

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Faktor - Faktor apakah yang menyebabkan perubahan jadwal dan fasilitas sepihak oleh PPIU kepada calon jamaah umroh
2. Untuk mengetahui bagaimana akibat hukum dan Pertanggung jawaban PPIU terhadap perubahan jadwal dan fasilitas terhadap pengguna jasa PPIU
3. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PPIU Akibat Perubahan Jadwal dan Fasilitas Pemberangkatan Calon Jamaah di kota Semarang

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka manfaat penelitian ini adalah:

- a. Bagi Peneliti, untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam hal perlindungan hokum terhadap konsumen dan pertanggung jawaban pihak biro perjalanan Umrah akibat perubahan jadwal dan fasilitas keberangkatan calon jamaah umrah.
- b. Bagi Akademisi, sebagai tambahan referensi guna mempermudah bagi pihak yang berkepentingan yang ingin melakukan penelitian dengan objek yang sama
- c. Bagi Pembaca, agar para pembaca dapat memahami bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa biro perjalana haji dan umrah akibat perubahan jadwal dan fasilitas keberangkatan calon jamaah umrah dan bagaimana pertanggung jawaban pihak biro perjalanan umrah akibat dari perubahan jadwal dan fasilitas pemberangkatan calon

jamaah

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Berdasarkan berbagai uraian di atas yang menjelaskan skripsi ini secara menyeluruh ke dalam penulisan yang sistematis dan terstruktur, maka peneliti merumuskan sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I: Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah pembatasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Bab ini akan membahas kerangka konseptual, kerangka teori, tinjauan kajian terdahulu, tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, dan hukum perjanjian.

BAB III Bab ini akan membahas tentang metodologi penelitian dan Penulisan yang Penulis Gunakan.

BAB IV: Bab ini akan membahas analisis hasil penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap perubahan jadwal dan fasilitas sepihak calon jamaah umrah Dalam Perspektif Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

BABV: Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan.atau jasa

1. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
2. Menetapkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
3. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin

kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

2.1.4 Hak dan Kewajiban Konsumen

Berdasarkan Pasal 4 dan 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, hak dan kewajiban konsumen antara lain sebagai berikut:

1. Hak Konsumen
 - a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
 - b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai 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 di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
 - e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan konsumen 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 barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak semana mestinya
 - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
2. Kewajiban Konsumen
 - a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.2 TINJAUAN KHUSUS

2.2.1 Pengertian Konsumen dalam Konteks Layanan Umroh

a. Pengertian Konsumen Secara Umum

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata consumer (Inggris-Amerika), atau consumer/konsument (Belanda), pengertian konsumen ini bergantung dimana ia berada. Secara harfiah, konsumen ini berlawanan dengan pelaku usaha, yakni setiap orang yang menggunakan barang dan /atau jasa. Tujuan dari penggunaan barang dan jasa itu nanti akan menentukan konsumen akan masuk dalam kelompok mana.

Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) pengertian konsumen diartikan sebagai

- 1) pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), kepentingannya pun harus diperhatikan;
- 2) penerima pesan iklan;
- 3) pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UUPK adalah

“setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat , baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Sedangkan dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Belanda (BW Buku VI, Pasal 236). Konsumen di sini dinyatakan sebagai seorang alamiah,

maksudnya ketika mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi perusahaan.

Definisi konsumen sebagaimana yang telah dijelaskan dalam UUPK di atas terdapat beberapa unsur di dalamnya, adapun unsur-unsurnya antara lain yaitu:

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk dalam badan hukum sebagai (*rechtspersoon*).

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 Angka (2) UUPK, bahwa kata “pemakai” di sini diartikan sebagai penekanan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). istilah “pemakai” dalam hal ini tepat untuk digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidaklah serta merta hasil dari transaksi jual beli, yang artinya bahwa konsumen tidak harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa.

c. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan untuk kata produk, yang mana kata “produk” tersebut sudah berkonotasi sebagai barang dan jasa. UUPK mengartikan kata barang sebagai setiap benda, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, baik yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, sedangkan jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat agar bias untuk dimanfaatkan.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus sudah tersedia di pasaran (Pasal 9 Ayat (1) Huruf (e) UUPK).

- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain
Transaksi terhadap konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan untuk orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), serta untuk makhluk hidup lain seperti hewan, dan tumbuhan.
- f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan
Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas yakni hanya ada pada konsumen akhir. Batasan tersebut sudah digunakan dalam peraturan perlindungan konsumen dari berbagai negara.

Pengertian konsumen yang di maksud dalam UUPK adalah konsumen tingkat akhir atau pemakai terakhir dari barang atau jasa. Berdasarkan pengertian konsumen tersebut dapat dibedakan menjadi tiga batasan yaitu :

1. Konsumen komersial (commercial consumer), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara (intermediate consumer), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir (ultimate consumer/end user), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan

a. Pengertian konsumen layanan umroh

Ditinjau dari segi istilah agama (syara'), umroh adalah menziarahi ka'bah, untuk melaksanakan tawaf di sekeliling ka'bah, bersa'i antara Safa dan Marwah, serta bercukur atau memotong rambut dengan menurut syarat dan

ketentuan yang telah ditetapkan dalam Al-Qur'an maupun sunnah Rasulullah SAW. Ijma dari para ulama tentang keutamaan yang besar dari ibadah umroh bagi yang melaksanakan, akan tetapi ada perbedaan pandangan dari para imam mazhab tentang Hukum Umroh bagi seorang muslim menurut Imam Abu Hanifah dan juga Imam Malik adalah Sunnah (نَتَس) tidak berdosa jika meninggalkannya akan tetapi sangat bagus jika dilaksanakan, mereka bersandar pada Dalil hadis Rasulullah.

Adapun jama'ah umroh itu sendiri adalah setiap orang yang beragama islam yang telah mendaftarkan dirinya untuk menunaikan ibadah umroh sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU). Baik haji dan umroh, kendati sama-sama mengunjungi Baitullah (ka'bah), namun untuk ibadah haji, bagi kaum muslimin yang sanggup untuk menunaikannya yakni ditentukan pada waktu-waktu tertentu, dan di tempat yang telah ditentukan, berdasarkan perintah Allah dan untuk mendapat keredaannya.

Kewajiban untuk berhaji bukanlah kewajiban untuk bisa dilaksanakan atau tidak dilaksanakan menurut kemauan sendiri saja, namun untuk berangkat berhaji adalah suatu kewajiban yang wajib dilaksanakan minimal sekali dalam seumur hidup bagi kaum muslimin yang mampu menyediakan biaya untuk pulang-pergi ke Ka'bah serta yang sehat jasmani dan rohaninya, sementara untuk umroh waktunya boleh di luar bulan-bulan haji maupun di dalam bulan-bulan itu.

Jama'ah umroh disini juga disebut sebagai konsumen atau pengguna jasa karena mereka sama-sama melaksanakan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PPIU tersebut untuk menunaikan ibadah umroh, jama'ah umroh juga dapat disebut sebagai wisatawan sesuai dengan Pasal 1 huruf (a) Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yakni kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Kegiatan tentang kepariwisataan diatur sedemikian rupa dalam undang-undang agar pengusaha wisata atau pelaku usaha dan wisatawan atau konsumen dapat melaksanakan kegiatan kepariwisataannya secara aman

dan tidak melawan hukum.

Aturan tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah diatur dalam Bab VII Pasal 89 - 92 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Sesuai dengan Pasal 86 bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dilaksanakan oleh Pemerintah dan/atau PPIU.

Adapun syarat dapat ditetapkannya bagi biro perjalanan wisata untuk penyelenggara ibadah sesuai dengan Pasal 89 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

- a. dimiliki dan dikelola oleh warga negara Indonesia beragama Islam;
- b. terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah;
- c. memiliki kemampuan manajerial, teknis, kompetensi personalia, dan kemampuan finansial untuk menyelenggarakan Ibadah Umrah yang dibuktikan dengan jaminan bank;
- d. memiliki mitra biro penyelenggara Ibadah Umrah di Arab Saudi yang memperoleh izin resmi dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi;
- e. memiliki rekam jejak sebagai biro perjalanan wisata yang berkualitas dengan memiliki pengalaman memberangkatkan dan melayani perjalanan ke luar negeri; dan
- f. memiliki komitmen untuk memenuhi pakta integritas menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh Menteri dan selalu meningkatkan kualitas penyelenggaraan Ibadah Umrah.

Pasal 94 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh menyebutkan bahwa PPIU wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. menyediakan paling sedikit 1 (satu) orang pembimbing ibadah setiap 45 (empat puluh lima) orang Jemaah Umrah;
- b. memberikan pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan Jemaah Umrah;

- c. memiliki perjanjian kerjasama dengan fasilitas pelayanan kesehatan di Arab Saudi;
- d. memberangkatkan dan memulangkan Jemaah Umrah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi;
- e. menyampaikan rencana perjalanan umrah kepada Menteri secara tertulis sebelum keberangkatan;
- f. melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia;
- g. membuat laporan kepada Menteri paling lambat 10 (sepuluh) Hari setelah tiba kembali di tanah air;
- h. memberangkatkan Jemaah Umrah yang terdaftar pada tahun hijriah berjalan;
- i. mengikuti standar pelayanan minimal dan harga referensi; dan
- j. mengikuti prinsip syariat.

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam Pasal 95 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 bagi yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 94 dikenai sanksi administratif, yang berupa:

- a. Teguran tertulis;
- b. pembekuan izin;
- c. pencabutan izin.

Adapun penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh juga diatur dalam Peraturan Menteri Agama No. 6 Tahun 2021, sesuai dengan Pasal 1 ayat (2) Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah di luar penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan/ atau Pemerintah. Konsumen juga disebut sebagai Jama'ah umroh yakni dalam Pasal 1 ayat (6) PM No 6 Tahun 2021 menjelaskan bahwa jama'ah umrah adalah seseorang yang melaksanakan ibadah umrah.