

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI JAMAAH UMRAH
AKIBAT WANPRESTASI YANG DILAKUKAN TRAVEL UMRAH
(STUDI KASUS PADA BIRO PT ZAIN HAROMAIN UMRAH SERVICE)**

SKRIPSI



NIM: 214102020025

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JANUARI 2026**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI JAMAAH UMRAH
AKIBAT WANPRESTASI YANG DILAKUKAN TRAVEL UMRAH
(STUDI KASUS PADA BIRO PT ZAIN HAROMAIN UMRAH SERVICE)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Fakultas Syariah

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

APRILIA SEKAR WULANDARI

NIM: 214102020025

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JANUARI 2026**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI JAMAAH UMRAH
AKIBAT WANPRESTASI YANG DILAKUKAN TRAVEL UMRAH
(STUDI KASUS PADA BIRO PT ZAIN HAROMAIN UMRAH SERVICE)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh

Gelar Sarjana Hukum (SH)

Fakultas Syariah

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

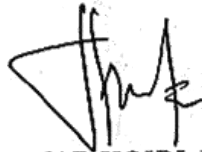
Oleh:

Aprilia Sekar Wulandari

NIM : 214102020025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Di Setujui Oleh:



AHMAD HOIRI, M.H.I

NIP: 1991052720223211028

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI JAMAAH UMRAH
AKIBAT WANPRESTASI YANG DILAKUKAN TRAVEL UMRAH
(STUDI KASUS PADA BIRO PT ZAIN HAROMAIN UMRAH SERVICE)**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)

Fakultas Syariah

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Tanggal : Kamis, 18 Desember 2025

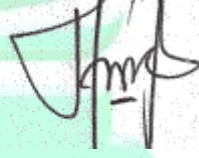
Tim Penguji

Ketua



Moh Syifa'ul Hisan, S.E.I., M.S.I
NIP. 19900817 202321 1 041


Sekretaris



Mohammad Najich Chamdi, S.H.I., M.H.I.
NIP. 19850212 202321 1 014

Anggota :

1. Dr. Martoyo, S.H.I., M.H.

()

2. Ahmad Hoiri, M.H.I

()

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah



MOTTO

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ
إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (Surah An-Nahl ayat 91)*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Departemen Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: Diponegoro, 2008)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan penuh rasa syukur, saya hadirkan karya ini sebagai lambang penghargaan, kasih sayang, dan penghormatan kepada mereka yang paling berarti dalam hidup saya. Dengan segala kelemahan yang ada, karya yang sederhana ini saya dedikasikan untuk:

1. Puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT atas karunia dan rahmatnya yang berupa kesehatan dan kekuatan sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan atas nikmatnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada orang tua. Bapak M. Junaidi dan Ibu Arifatus Sholehah, saya mengucapkan terima kasih atas doa yang selalu diberikan, cinta yang tulus, pengorbanan, serta dukungan baik secara mental maupun materi, yang menjadi pendorong semangat dan motivasi bagi penulis untuk berhasil menyelesaikan pendidikan hingga tingkat sarjana.
3. Kepada seluruh keluarga besarku. Terima kasih atas doa dan dukungan tiada hentinya serta menjadi support system bagi penulis untuk menggapai tujuan, harapan, dan cita-cita penulis.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Atas kebaikan dan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT, alhamdulillah skripsi ini mampu diselesaikan sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana hukum. Sebagaimana ada beberapa poin yang tercantum pada skripsi, dan telah mengusahakan maksimal mungkin dengan bantuan dari beberapa pihak yang mewujudkan penulis bisa menyusun skripsi dengan baik. Alhamdulillah penulis sampaikan kepada Allah sehingga skripsi ini mampu dikerjakan, yang mengandung beberapa poin pembahasan yang berhubungan dengan ***"Perlindungan Hukum Bagi Jama'ah Umrah Akibat Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Travel Umrah (Studi Kasus Pada Biro PT Zain Haromain Umrah Service)***.

Terwujudnya sampai ke tahap skripsi ini, tentu telah melewati bermacam-macam kendala. Namun dengan selalu mencoba dan gigih serta adanya dukungan dari beberapa pihak, Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hepni, S. Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang memberikan motivasi dan arahan kepada seluruh mahasiswa khususnya fakultas syariah.
3. Bapak Sholikul Hadi, S.H., M.H., selaku Kepala Jurusan.
4. Bapak Freddy Hidayat, M.H., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
5. Bapak Ahmad Khoiri, M.H.I, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah ikhlas meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, serta mengoreksi hasil kepenulisan skripsi saya.
6. Ibu Dr. Hj. Mahmudah, S.Ag, M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Segenap Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya yang telah mengajar di Fakultas Syariah yang telah ikhlas membagi

pengalaman dan berbagai ilmu pengetahuan dan telah berusaha memotivasi mahasiswa untuk terus menuntut ilmu.

8. Kepada Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, saya haturkan terima kasih sebesar-besarnya sebab telah menyediakan beraneka ragam buku, yang sangat bermanfaat sekali dalam penulisan skripsi.
9. Dan, semua para pihak yang telah sukarela membantu dan ikut serta dalam tahap penyelesaian skripsi ini.

Jember, 14 November 2025

Penulis



Aprilia Sekar Wulandari
NIM:214102020025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Aprilia Sekar Wulandari,2025: *"Perlindungan Hukum Bagi Jamaah Umrah Akibat Wanprestasi Yang Dilakukan Travel Umrah (Studi Kasus Pada Biro PT Zain Haromain Umrah Service)."*

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Jamaah Umrah, Wanprestasi, KUHPerdata, KHES

Semakin berkembangnya zaman, sehingga semakin banyak masyarakat yang mendirikan usaha biro perjalanan haji dan umroh. Maka sangat memudahkan bagi calon jama'ah dalam mencari biro perjalanan ke tanah suci, namun jamaah harus lebih teliti dalam menggunakan jasa travel. Sebab ada sebagian biro perjalanan yang melakukan penyalahgunaan wewenang yakni melakukan wanprestasi, oleh karena itu peneliti juga telah melibatkan kajian KUHPerdata & KHES. Sebagai panduan dan memperkuat relevansi dalam penelitian terhadap konflik tersebut.

Skripsi ini mempunyai fokus penelitian yaitu terdiri atas: (1). Bagaimana Bentuk Perjanjian yang Dilakukan PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah; (2) Bagaimana Implementasi Perjanjian yang Dilakukan PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah; (3) Bagaimana Bentuk Tanggung Jawab Terhadap Jamaah Akibat Wanprestasi yang Dilakukan oleh PT Zain Haromain Service.

Tujuan penelitian skripsi ini terdiri atas: (1). Untuk Menjelaskan Bentuk Perjanjian yang dilakukan PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah Umroh; (2). Untuk Menjelaskan Implementasi perjanjian yang Dilakukan PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah; (3). Untuk Mengetahui Penerapan Tanggung Jawab Terhadap Jamaah Akibat Wanprestasi yang Dilakukan oleh PT Zain Haromain Service.

Metode penelitian yang diterapkan yakni menerapkan metode hukum empiris/sosiologis hukum. Dalam penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi yang sesuai yakni menerapkan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Skripsi ini menghasilkan poin-poin antara lain: (1). Bahwa jamaah melakukan perjanjian secara tertulis dengan PT Zain Haromain Umrah Service (2). Bahwa PT Zain Haromain Umrah Service telah melakukan perjanjian dan melayani jamaah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dan menurut KUHPerdata dan KHES PT Zain Haromain Umrah Service telah melakukan wanprestasi yakni mengalami perubahan tempat penginapan saat menjalankan ibadah di tanah suci. (3). Bahwa menurut KUHPerdata dan KHES, setiap perbuatan wanprestasi harus bertanggung jawab dan dapat dikenakan sanksi. Maka dari itu PT Zain Haromain Umrah Service yang mengalami perubahan tempat penginapan, maka harus tetap bertanggung jawab atas kejadian tersebut.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Konteks Penelitian.....	1
B.Fokus Penelitian.....	7
C.Tujuan Penelitian.....	8
D.Manfaat Penelitian.....	8
E.Definisi Istilah.....	9
F.Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
A.Penelitian Terdahulu.....	17
B.Kajian Teori.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
A.Jenis Penelitian.....	47
B.Pendekatan Penelitian.....	47
C.Sumber Bahan Hukum / Sumber Data.....	48
D.Subyek Penelitian.....	49

E.Lokasi penelitian.....	49
F.Teknik pengumpulan data.....	49
G.Teknik analisis data.....	50
H.Tahapan penelitian.....	50
BAB VI PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	52
A. Gambaran Objek Penelitian	52
B. Penyajian Data.....	56
C. Pembahasan Temuan	66
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	92


 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

DAFTAR TABEL

2.1. Perbandingan Penelitian	18
4.1. Temuan dan Analisis Data.....	49



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Negara Indonesia merupakan negara yang mempunyai penduduk Islam yang cukup banyak, yaitu sekitar 87,2% dari total populasi. Kondisi ini menjadikan aktivitas keagamaan, khususnya ibadah yang terkait dengan ajaran Islam, mempunyai kedudukan yang cukup penting dalam kalangan masyarakat. Seiring dengan pesatnya perkembangan di berbagai sektor dan meningkatnya taraf ekonomi masyarakat, kebutuhan spiritual juga mengalami perkembangan.¹ Peningkatan pendapatan tidak hanya mempengaruhi pola konsumsi masyarakat dalam aspek ekonomi maupun keuangan, tetapi juga mendorong tumbuhnya kesadaran religius untuk melaksanakan ibadah ke tanah suci. Salah satu bentuk ibadah yang menjadi tujuan utama umat Islam selain ibadah haji adalah ibadah umrah.

Bagi masyarakat Muslim Indonesia, umrah dipandang sebagai alternatif ibadah ke tanah suci yang lebih mudah dilaksanakan dibandingkan haji, mengingat keterbatasan kuota haji yang ditetapkan pemerintah Arab Saudi. Oleh karena itu, semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat Indonesia berdampak langsung pada bertambahnya minat umat Islam untuk melaksanakan umrah. Fenomena ini terbukti dari data keberangkatan jamaah umrah yang terus menunjukkan peningkatan signifikan setiap tahunnya, hingga industri jasa penyelenggaraan

¹ Bayu Agus Pamungkas, *Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Perjalanan Ibadah Umroh Di PT Gema Maghfiroh Abadi Kabupaten Brebes*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2021, 10

perjalanan umrah menjadi salah satu pilihan ibadah yang sangat diminati dan berkembang pesat di Indonesia.²

Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 1,227,747 jamaah Indonesia telah diberangkatkan melalui PPIU resmi, meskipun otoritas Saudi mencatat angka kedatangan yang lebih tinggi, yakni sekitar 1,5 juta, yang mengindikasikan beberapa jamaah diselenggarakan di luar jalur resmi. Tren ini terus melonjak pada tahun 2024, dimana hingga September, jumlah jamaah umrah hampir mencapai angka 2 juta orang, sehingga menegaskan pemulihan yang signifikan dan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah haji. Data dari HIMPUH mempertegas bahwa sepanjang tahun 2024, 1,4 juta jamaah berangkat melalui PPIU, sementara Arab Saudi mencatat 1,8 juta kedatangan jamaah dari Indonesia. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan meningkatnya minat religius, tetapi juga membentuk industri jasa penyelenggaraan umrah menjadi sektor yang berkembang pesat. Namun, tingginya jumlah keberangkatan yang khususnya yang tidak melewati jalur resmi menunjukkan perlunya penguatan regulasi, pengawasan, serta perlindungan hukum yang efektif bagi calon jamaah.³

Pada Tahun 2019 lalu telah diterbitkan UU mengenai pelaksanaan ibadah haji dan umroh. UU tersebut adalah UU Nomor 8 Tahun 2019

² Muhammad, Alvino Syah Putra, “Penyelesaian Wanprestasi Fathi Tour And Travel Bekasi Dalam Hak-Hak Jamaah Melalui Proses Mediasi”, (Skripsi Universitas Andalas Padang Fakultas Hukum). 2024, 30

³ Direktorat Jendral Penyelenggaraan haji dan umroh (Kementerian Agama RI), “Laporan Kinerja Kemenag Tahun 2023”, Diakses 20 Agustus 2025, https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/REV_1_TTD_LAPORAN_KINERJA_DJPHU_TAHUN_2023_4624836c0b.pdf

Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan umroh. Namun setelah itu undang-undang tersebut diubah menjadi UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Selain itu Menteri Agama Republik Indonesia juga memiliki aturan yang mengatur kegiatan tersebut yang tertuang dalam Peraturan Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. Hal ini membuktikan suatu bentuk pemerintah agar terjaminnya hak-hak pihak terkait entah itu jamaah ataupun travel.⁴

Namun adanya aturan yang dikeluarkan pemerintah tersebut sepertinya masih belum menjawab permasalahan yang terjadi terhadap berbagai wanprestasi yang dilakukan oleh travel terhadap jamaah. Hal ini diawali dengan ditawarkannya terhadap jamaah harga yang murah dan fasilitas yang bagus agar jamaah dengan sangat mudah terkelabui dan pada akhirnya wanprestasi tersebut marak terjadi. Walaupun pemerintah sudah mengeluarkan aturan untuk mengatur sistem keberangkatan umrah, ternyata masih banyak travel resmi yang bermasalah dan merugikan jamaah. Tidak jarang kita dengar di berita atau media sosial tentang travel yang membatalkan atau menunda keberangkatan tanpa alasan jelas, bahkan ada yang sampai menelantarkan jamaah saat transit maupun di tujuan. Kasus penyelenggaraan umrah sempat ramai jadi perhatian masyarakat ketika beberapa biro travel besar, seperti First Travel, Solusi Balad Lumampah (SBL), dan Abu Tour gagal memberangkatkan ribuan

⁴ Sihabudin Mukhlis, "Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah", *Asy-Syari'ah*, Vol. 20, No. 1, Agustus 2023. 48

jamaah ke Makkah dan Madinah. Jumlah jamaah yang dirugikan pun tidak sedikit, misalnya Abu Tour dengan 27.093 jamaah, SBL sebanyak 12.845 jamaah, dan yang paling banyak adalah First Travel dengan 58.682 jamaah.⁵

Tidak hanya itu, wanprestasi ini juga terjadi terhadap travel yang ada di kabupaten Jember Jawa Timur (PT Zain Haromain Umrah Service). Praktiknya kebanyakan adalah pihak travel tidak memberikan fasilitas yang layak terhadap jamaah. Dalam hal ini pada kaca mata hukum atau perjanjian antara pihak travel dan jamaah yakni mempunyai ikatan hukum yang kuat. Penyelenggara ini tentunya mempunyai wewenang untuk melakukan kesepakatan dengan jamaah, serta harus menepati seluruh isi perjanjian. Dimana Ketika pihak yang telah melakukan perjanjian dan perbuatan hukum maka ada undang-undang atau peraturan diantara keduanya baik tertulis maupun tidak tertulis. Pertanggungjawaban pelaku usaha diatur dalam UUPK No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimana adanya dan diberlakukannya UU ini untuk melindungi pihak konsumen, ketika terjadi sesuatu yang merugikan terhadap konsumen oleh pihak penyelenggara usaha.⁶ Terkait UUPK bisa dilihat bawa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab, maksud dari pertanggungjawaban yaitu mengganti rugi. Sebagaimana mengganti rugi disini sebagai bentuk kompensasi atas kesalahan yang telah dilakukan pihak pelaku usaha, dan harus dilakukan

⁵ Sihabudin Mukhlis, "Perlindungan Hukum Jamaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah", *Asy-Syari'ah*, Vol. 20, No. 1, Agustus 2023. 50

⁶ Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

dengan kerelaan. Maka dari itu, dengan adanya UU ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari hal – hal yang merugikan dirinya.⁷

Perjanjian hukum yang dilakukan oleh jamaah dan travel ini mempunyai ikatan perjanjian yang kompleks. Dimana ada hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban yang harus terpenuhi para pihak. Dalam hal ini jamaah haji sebagai konsumen berkewajiban dan tanggung jawab untuk membayar seluruh biaya yang telah dilakukan oleh pihak penyelenggara travel sebagai pelaku usaha dan jamaah pun memiliki hak dengan memperoleh fasilitas yang telah dijanjikan pada awal terjadinya perjanjian sampai batas akhir yang telah ditetapkan dan disepakati. Hak-hak jamaah umrah diatur dalam Pasal 88 UU Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Hak tersebut mencakup pelayanan dalam bimbingan, pelayanan kesehatan, memastikan keberangkatan serta kepulangan, pelayanan sesuai perjanjian tertulis yang telah disepakati, serta hak untuk pelaporan atas kekurangan pelayanan pada Menteri. Ketentuan ini memberikan perlindungan sekaligus kepastian hukum bagi jamaah, dan secara langsung telah menjadi wewenang pihak penyelenggara umrah agar dapat tercapai. Sehingga penyelenggaraan perjalanan umrah, keberadaan peraturan hukum sangat diperlukan bertujuan untuk melindungi para jamaah yang diberangkatkan biro perjalanan. Beberapa perlindungan antara lain:

⁷ Ido Ferly Nuariyanto, “perlindungan konsumen atas wanprestasi biro travel dengan pengguna jasa (studi pada biro dikota malang)”, *fakultas syariah UIN maulana malik ibrahim malag*, 2022. 3-5

1. pemberian asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan,
2. Mengurus berkas jamaah yang tidak ada saat berangkat umrah, dan
3. penanganan terhadap jamaah yang hilang saat menjalani umrah, baik di Indonesia maupun di Arab Saudi.

Disamping itu setiap penyelenggara perjalanan umrah juga memiliki kewajiban melayani yang optimal terhadap jamaah demi meningkatkan kualitas pelaksanaan ibadah sesuai dengan apa yang telah dijanjikan termasuk layanan operasional yang didalamnya terdapat konsumsi, transport, penginapan dan lain-lain. Namun nyatanya hal tersebut tidak dilakukan oleh travel umroh PT Zain Haromain Umrah Service. Dimana PT Zain Haromain Umrah Service telah menelantarkan jamaah umrohnya kurang lebih berjumlah 35 orang jamaah. Hal ini menjadi tolak ukur bahwa PT Zain Haromain Umrah Service tidak bertanggung jawab atas apa yang menjadi hak jamaah dan hal ini dalam UUPK yang telah disebutkan sebelumnya adalah suatu Tindakan wanprestasi. Sebagaimana penulis melakukan wawancara dengan salah satu jamaah yaitu Ibu Masruroh:

“Saya menggunakan jasa travel ini karena diberitahu oleh kerabat saya, dan saya tertarik untuk menggunakan jasa travel ini, Ternyata saat keberangkatan ketanah mengalami penundaan keberangkatan ke tanah suci karena delay. Dan saya mengalami perubahan tempat penginapan.”⁸

Dalam agama Islam perjanjian juga sangat ditekankan untuk ditepati sesuai dengan apa yang telah disepakati. Dimana seiring dengan berkembangnya zaman kegiatan ekonomi atau kegiatan muamalah

⁸ Masruroh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 28 Oktober 2025

khususnya di Indonesia yang dilakukan oleh umat muslim telah mempunyai kiblat aturannya salah satunya yakni KHES. Dimana perjanjian yang dilakukan oleh PT. Zain Haromain dengan para jamaah yakni disebut akad. Akad dalam KHES pasal 20 yakni perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak untuk mencapai tujuan yang sama.⁹ Maka dari itu inilah yang menjadi alasan penulis untuk meneliti wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Zain Haramain dengan mebenturkan terhadap beberapa peraturan dan UU yang ada seperti KUHPdata, UUPK, UU Penyelenggaraan Haji dan Umroh serta dengan KHES sebagai pandangan salah satu hukum Islam terhadap permasalahan tersebut yang hendak diteliti. Dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI JAMAAH UMRAH AKIBAT WANPRESTASI YANG DILAKUKAN TRAVEL UMRAH (STUDI KASUS PADA BIRO PT ZAIN HAROMAIN UMRAH SERVICE).**

B. Fokus

1. Bagaimana Bentuk Perjanjian yang Dilakukan PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah?
2. Bagaimana Implementasi Perjanjian Yang Dilakukan Oleh PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah?
3. Bagaimana Bentuk Tanggung Jawab Terhadap Jamaah Akibat Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh PT Zain Haromain Umrah Service?

⁹ Perma No. 2 Tahun 2008 tentang “Kompilasi Hukum Ekonomi Syari’ah” Pasal 20, diakses pada 20 Agustus 2025, <https://drive.google.com/file/d/0B2DawF41bYh0V25KaExJQ1A0aIE/preview?resourcekey=0-S6PxY3pn9eNl3CUzvTMKng>

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Menjelaskan Bentuk Perjanjian yang Dilakukan PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah
2. Untuk menjelaskan Implementasi Perjanjian Yang Dilakukan Oleh PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah
3. Untuk mengetahui penerapan Tanggung Jawab terhadap jamaah akibat wanprestasi yang dilakukan oleh PT Zain Haromain Umrah Service

D. Manfaat Penelitian

Ada beberapa kemanfaatan serta tujuan penelitian yakni tercapainya studi penelitian diatas. Atas dasar fokus penelitian tersebut serta rasa keingintahuan peneliti dan menambah pengetahuan peneliti serta dapat menemukan ide-ide baru terhadap permasalahan tersebut yang kemudian oleh peneliti diangkat menjadi judul skripsi dengan judul

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI JAMAAH UMRAH AKIBAT WANPRESTASI YANG DILAKUKAN TRAVEL UMRAH (STUDI KASUS PADA PT ZAIN HAROMAIN UMRAH SERVICE)” Berikut

kegunaan penelitian ini serta beberapa pemanfaatan penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Dalam penelitian ini dapat memperluas wawasan serta pemahaman mengenai penerapan hukum ekonomi syariah dalam perlindungan hukum wanprestasi kepada calon jamaah.

2. Manfaat praktis

Dengan dilaksanakannya penelitian, dapat menjadi pandangan untuk para pihak yang lebih berhati-hati lagi dalam menggunakan jasa travel, manfaat praktis dari penelitian ini bisa dinikmati oleh beberapa pihak, antara lain:

a. Penelitian

Manfaat ketika penelitian membangun skripsi ini adalah untuk melatih kemampuan berpikir yang nantinya menjadikan proposal ini sebagai pedoman penyusunan proposal selanjutnya yang lebih baik serta sebagai sarana melatih penulis agar mampu mengembangkan cara berpikir kritis dalam menciptakan tulisan-tulisan lainnya.

b. Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini bisa dapat menjadi referensi untuk mahasiswa hukum ekonomi syariah yang melakukan penelitian yang sama.

c. Masyarakat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan untuk mencegah terjadinya sengketa tanah hibah di masa mendatang

E. Definisi Istilah

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum di Indonesia sudah banyak dijelaskan oleh ahli-ahli hukum, diantara sebagaimana yang dikemukakan oleh Satjito Rahardjo yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum

adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia Kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹⁰

Selanjutnya perlindungan hukum menurut ahli Menurut Hadjon, perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan terhadap harkat, martabat, serta pengakuan atas hak asasi manusia yang dimiliki setiap subjek hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, guna mencegah terjadinya kesewenang-wenangan. Hadjon membedakan perlindungan hukum menjadi dua jenis berdasarkan sarana yang digunakan, yaitu perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif dimaknai sebagai upaya memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah ditetapkan secara definitif, sehingga potensi timbulnya sengketa dapat dicegah. Sementara itu, perlindungan represif ditujukan sebagai mekanisme penyelesaian sengketa ketika pelanggaran atau permasalahan hukum telah terjadi. Pada dasarnya, Perlindungan hukum adalah suatu hal yang dilakukan oleh pemerintah untuk melindungi masyarakat agar dapat merasakan kesejahteraan dan bisa mendapatkan haknya sebagai subjek

¹⁰ Romli, S.A, Muhammad Sadi Dkk, *perlindungan Hukum* ,(palembang: CV Doki Course and training , 2024) , 28

hukum.¹¹ Selain dari definisi tersebut perlindungan hukum juga memiliki unsur-unsurnya antara lain:

1. Pihak pemerintah melindungi masyarakat
2. Memberi kepastian hukum yang menjadi wewenang pemerintah
3. Berkaitan dengan hak masyarakat
4. Diberikan sanksi kepada masyarakat yang telah melanggar

2. Jamaah Umrah

Jamaah umrah jika didefinisikan perkata dari calon menurut KBBI ialah orang yang akan atau hendak menjadi sesuatu, orang yang dilatih untuk menjadi sesuatu dan jamaah adalah sekumpulan orang yang melakukan ibadah, sedangkan umrah sendiri ialah Menjalani ibadah ke tanah suci yaitu berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) dalam menjalani ibadah umrah mengikuti beberapa pelaksanaan, seperti ihram tawaf dan lain sebagainya. Pada pasal 1 ayat 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 2019 menyebutkan bahwa: “Ibadah Umrah adalah berkunjung ke Baitullah diluar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sai, dan tahalul”. Maka dapat diartikan bahwa calon Jemaah umrah ialah sekumpulan orang yang hendak

¹¹ Hukum Online, “ Pengertian dan teori perlindungan hukum menurut para Ahli”, diakses pada 21 Agustus 2025, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc>

melakukan ibadah dengan ziarah ke tempat suci yakni Makkah dengan rukun-rukun yang telah ditentukan.¹²

3. Wanprestasi

Wanprestasi atau ingkar janji adalah keadaan ketika Pihak debitur melanggar tugasnya seperti yang telah disepakati perbuatan ingkar janji dapat dibedakan yakni terdiri dari 2: ingkar janji secara total, dan ingkar janji sebagian. Akibat dari wanprestasi ini, pihak yang dirugikan adalah kreditur. Untuk menilai adanya wanprestasi, diperlukan kehati-hatian, terutama dalam menagih kewajiban yang telah ditentukan waktunya, kecuali apabila debitur secara nyata telah menunjukkan sikap menolak untuk melaksanakan prestasi sesuai perjanjian. Bagi perbuatan yang dianggap tidak berkesinambungan dengan hukum, maka dapat menyebabkan terjadinya perbuatan yang melanggar hukum. Sehingga pihak debitur yang telah melakukan perbuatan ingkar janji, maka harus mempertanggungjawabkan seluruh kesalahannya. Serta perbuatan ingkar janji bisa dikenakan sanksi, mengganti rugi, dan lain sebagainya. Sanksi yang dapat dikenakan terhadap debitur yang melakukan wanprestasi meliputi ganti rugi, gugatan, risiko pelanggaran, dan pembayaran biaya perkara. Jika debitur hanya memenuhi sebagian kewajibannya, maka hal tersebut tetap dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Sesuai dengan Pasal 1243 KUHPerdara, terdapat empat bentuk sanksi akibat

¹² KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), “Pengertian calon, jemaah, umrah”, Diakses pada 21 Agustus 2025, <https://kbbi.web.id/umrah>

wanprestasi, yaitu Mengganti kerugiannya yaitu meliputi melakukan pembiayaan, terjadinya perjanjian yang batal, pengalihan resiko, membayar biaya dalam berperkara. Apabila wanprestasi terjadi, upaya yang dapat ditempuh adalah dengan memberikan somasi atau teguran kepada debitur. Somasi ini berfungsi sebagai peringatan sekaligus komunikasi resmi agar debitur memenuhi kewajiban yang telah disepakati sesuai jadwal yang ditentukan.¹³

Namun wanprestasi Yang terdapat pada penelitian yakni konsumen jamaah umrah yang dilakukan oleh PT Zain Haromain Umrah Service. Dimana Wanprestasi atau ingkar janji dalam suatu kontrak terjadi Apabila dari sebagian pihak mengalami kegagalan dalam menjalankan kewajiban yang telah diperjanjikan bersama. Hal ini dapat menyebabkan hak pihak lain dalam kontrak terpengaruh atau dirugikan. Menurut Pasal 1243 KUHPdata, wanprestasi terjadi ketika debitur tidak melaksanakan akad yang telah disepakati, dan kesalahan ini berlanjut. Debitur juga dapat dinyatakan wanprestasi jika melaksanakan prestasi di luar jangka waktu yang telah ditentukan, sehingga prestasi tersebut tidak berguna lagi meskipun telah ditunaikan. Kegagalan memenuhi akad dapat Diberikan sanksi berbentuk menggantikan biaya, mengganti kerugian, kepada pihak yang wanprestasi. Maka dari itu pentingnya bagi masing-masing pihak untuk mengerti, serta memenuhi segala tugas dan

¹³ Nur Azza Morlin Iwanti, Akibat Hukum Wanprestasi Serta Upaya Hukum Wanprestasi”, *THE JURIS*, VI, No. 2, (2022), 347

wewenangannya. Sesuai atau hal-hal yang disepakati dalam kontrak., serta untuk menghindari wanprestasi yang dapat menyebabkan kerugian bagi pihak lain.¹⁴

4. **PT Zain Haromain Umrah Service**

PT Zain Haromain Umrah Service adalah Salah satu usaha yang berfokus pada bidang jasa travel, terutama pada pemberangkatan haji dan umrah. Sebagaimana usaha ini memiliki tujuan untuk menerapkan pelayanan yang baik terhadap jamaah, yakni salah satunya menyiapkan berbagai program perjalanan yang sudah meliputi transportasi, tiket, dan fasilitas lainnya. Adapun tujuan pada penelitian adalah untuk menguraikan secara mendalam terkait permasalahan terhadap perlindungan hukum pada jamaah terhadap wanprestasi yang dilakukan oleh PT Zain Haromain Umrah Service.

5. **Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES)**

Sekumpulan sumber-sumber hukum yang mencerminkan dari Pengadilan Agama dan mengutamakan pada bidang KHES meliputi 4 buku antara lain:

Buku I: Subyek Hukum dan Amwal

Buku II: Akad

Buku III: Zakat dan Hibah

Buku IV : Akuntansi Syariah

¹⁴ Pasal 1243 KUH Perdata, Diakses 20 Agustus 2025, <https://smartlawyer.id/penjelasan-pasal-1243-kuh-perdata/>

Sumber-sumber KHES merujuk pada sumber hukum islam. KHES Bermakna bentuk dari positivisasi dari beberapa penyelesaian yang mendasarkan kepada hukum Islam, dan KHES merupakan syarat yang sangat penting bagi pendistribusian ringkasan hukum Peradilan Agama dalam ranah ekonomi syariah pasca diundangkannya Undang-Undang No.3 tahun 2006 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 tentang peradilan agama dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan ekonomi syariah adalah perbuatan atau kegiatan usaha yang dilaksanakan menurut prinsip syariah.¹⁵

Dengan demikian, Tidak akan bisa timbul alasan terhadap Hakim terus mengabaikan negara. Ekonomi islam dan kurangnya peraturan, tidak akan bisa timbul alasan terhadap Hakim untuk terus mengabaikan keadaan ekonomi islam dan kelemahannya.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan meliputi beberapa tatanan gambaran terkait penjelasan yang rinci, hal ini berisi suatu penelitian pada setiap bagian babnya. Pada Penulisan ini agar lebih akurat dan bisa dipahami sehingga penulis membagi beberapa bahasannya sebagai berikut:

A. BAB I, berisi pendahuluan yang mendeskripsikan Konteks Penelitian, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi istilah, serta Sistematika Pembahasan.

¹⁵ Nashoihul Ibad Elhas, “jurnal kompilasi hukum ekonomi syariah (KHES) dalam tinjauan umum hukum islam”, *jurnal Al-Tsaman*, 2023, 64-65

- B. BAB II, berisi bahasan mengenai Kajian Kepustakaan yang telah diteliti dahulu oleh peneliti-peneliti sebelumnya dan dijadikan referensi peneliti terkait dengan Judul Perlindungan Hukum Bagi Calon Jamaah Umrah Akibat Wanprestasi yang Dilakukan PT. Travel Umrah Perspektif KUHPER Dan KHES (Studi kasus Pada Biro PT Zain Haromain Umrah Service)
- C. BAB III, berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, Lokasi Penelitian, Subyek penelitian, Teknik pengumpulan data, Analisis data, keabsahan data serta tahap-tahap penelitian.
- D. BAB IV, berisi penyajian data dan analisis yang mencakup gambaran obyek penelitian, pembahasan temuan. pembahasan yang mengarah kepada penjelasan ilmiah umum mengenai objek penelitian berdasar Analisa data dan fakta yang didapatkan untuk memperoleh jawaban terkait fokus penelitian.
- E. BAB V, berisi pemaparan yang menjelaskan kesimpulan dari hasil terkait pembahasan penelitian diikuti saran yang berkaitan dengan pokok pembahasan penelitian di bab sebelumnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan memiliki keterkaitan erat dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Adapun fungsi dari adanya penelitian terdahulu ini sebagai referensi, rujukan, sumber informasi, perbandingan, dan sebuah landasan yang kuat bagi peneliti dalam penelitiannya. Oleh karena itu peneliti memiliki beberapa kajian Pustaka yang digunakan peneliti sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Sri Istiawati Universitas Amir Hamzah medan 2023. Dengan judul tesis “Tinjauan Yuridis Perjanjian Wanprestasi Perjalan Umrah”.¹⁶ Jenis penelitian yang digunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan ini dilakukan dengan telaah undang-undang yang bersangkutan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Sumber bahan hukum yang digunakan hukum primer yaitu bahan hukum peraturan perundang-undangan, dan bahan hukum sekunder berupa buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum. Untuk mengumpulkan bahan hukum yang diperlukan dalam pembuatan penelitian ini digunakan teknik penelitian kepustakaan (*library research*). Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis angkat adalah

¹⁶ Sri Istiawati, “Tinjauan Yuridis Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umrah”, Jurnal institusi politeknik ganesha medan, vol 06, no 01, 2023, 5-6

sama-sama terjadinya wanprestasi kegagalan pemberangkatan kepada para calon jamaah umrah. Perbedaannya ialah skripsi yang disusun oleh Sri Istiawati berfokus pada tinjauan yuridis terhadap sebuah adanya perjanjian, sedangkan penelitian yang diangkat oleh penulis berfokus pada tinjauan KUHPerduta dan KHES terhadap perlindungan hukum bagi calon jamaah akibat wanprestasi perspektif KUHPerduta dan KHES.

2. Skripsi yang ditulis oleh Salsabila Dompas yang berjudul “Manajemen PT amanah travel Dalam memberikan Pelayanan Kepada calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru”. Dimana penelitian tersebut mencakup dengan penelitian yang merujuk terhadap manajemen pelayanan yang diberikan oleh sebuah PT travel kepada calon jamaah umrah. Dimana pendekatan yang dilakukan ialah pendekatan lapangan. Sedangkan penelitian yang ditulis oleh penulis adalah mengacu terhadap perlindungan hukum terhadap tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh travel terhadap calon jamaah umrah.¹⁷
3. Skripsi yang ditulis oleh Dwi Putri Gunawan yang berjudul “perlindungan hukum konsumen calon jamaah ibadah umroh oleh penyelenggara biro perjalanan MT. Amanah”. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif analitis yaitu dengan mengambil masalah yang telah terjadi pada MT. Amanah. Jenis pendekatan yang digunakan adalah yuridis

¹⁷ Nur Azza Morlin, “Akibat Hukum wanprestasi serta Upaya Hukum Wanprestasi”, *The Juris: Jurnal Ilmu Hukum*, V, No.2 (2022)

empiris, dalam penelitian ini menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (data sekunder) dengan data primer. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis angkat adalah sama-sama terjadinya wanprestasi kegagalan pemberangkatan kepada para calon jamaah umrah. perbedaannya ialah skripsi yang disusun oleh Dwi Putri Gunawan ini bertujuan untuk untuk memperoleh pengetahuan mengenai perlindungan hukum konsumen yang ditinjau menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sedangkan penelitian yang diangkat oleh penulis berfokus pada tinjauan KUHPerduta dan KHES terhadap perlindungan hukum bagi calon jamaah akibat wanprestasi perspektif KUHPerduta dan KHES.¹⁸

4. Jurnal yang ditulis oleh Nur Azza Morlin Irwanti dan Taawun yang berjudul “Akibat Hukum Wanprestasi Serta Upaya Hukum Wanprestasi Berdasarkan Undang-Undang yang Berlaku”. Di Dalam jurnal tersebut menjelaskan penelitian tentang dampak dari pelaksanaan wanprestasi yang termasuk kegiatan melanggar hukum dalam sebuah kontrak atau perjanjian. Dimana dalam jurnal tersebut peneliti menggunakan jenis penelitian analisis hukum normatif dengan bersumber pada UUD 1945 dan buku Undang-Undang KUHper. Perbedaan peneliti dengan penulis ialah metode penelitian yang dimana penulis sendiri menggunakan metode penelitian dengan

¹⁸ Dwi Putri Gunawan, “Perlindungan Hukum Konsumen Calon Jamaah Ibadah Umroh oleh pelenggara Biro perjalanan MT. Amanah”, 2022, 15

pendekatan yuridis empiris yang dimana bersumber terhadap data yang diperoleh di lapangan dengan wawancara atau sejenisnya.¹⁹

5. Skripsi yang ditulis oleh Lailatus Sa'adah yang berjudul “ Problematika Perlindungan akibat Penyalahgunaan Dana Setoran Di PT. Berkah Zamzam Wisata dimana dalam penelitian tersebut berfokus terhadap penyalahgunaan dana setoran oleh travel. Peneliti juga meneliti tentang problematika perlindungan konsumen terhadap penggelapan dana haji dan umrah. Selain itu peneliti juga meneliti tentang penegakan hukum terhadap perbuatan tersebut. Dalam penyusunan skripsi tersebut peneliti menggunakan metode jenis pendekatan yuridis empiris dalam aspek sosiologi yakni dengan mengamati perilaku masyarakat dan dampak yang diperoleh oleh masyarakat. Sedangkan penelitian yang ditulis oleh penulis ialah berfokus terhadap perlindungan hukum terhadap jamaah umrah dalam wanprestasi yang dilakukan oleh pihak travel menggunakan pendekatan yang sama namun dengan melakukan wawancara terhadap pihak terkait perspektif KUHPER dan KHES.²⁰

6. Skripsi yang ditulis oleh Zakie Akhsanul Matswa yang berjudul “ Upaya Penyelesaian Wanprestasi Asuransi Perjalanan Umrah Oleh PT.

¹⁹ Lailatus Sa'adah, “ Problematika Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Umrah/haji Akibat Penyalahgunaan Dana Setoran Di PT.Berkah Zamzam Wisata”(Skripsi Program studi Hukum Ekonomi Syari'ah fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri KH.Achmad siddiq jember, 2024)

²⁰ Salsabila Dompas, “Manajemen PT amanah travel Dalam memberikan Pelayanan Kepada calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru” (Skripsi Program Studi manajemen Dakwah fakultas dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan syarif kasim Riau pekanbaru, 2024)

Rizkia Tour And Travel Bukittinggi Kepada Jamaah Umrah”. Dalam skripsi tersebut meneliti tentang upaya penyelesaian wanprestasi dalam sebuah asuransi perjalanan umrah oleh sebuah travel. Dimana peneliti berfokus terhadap bagaimana bentuk wanprestasi yang dilakukan terhadap asuransi jamaah umrah dan juga bagaimana pertanggung jawaban oleh pihak travel terkait. Dengan menggunakan pendekatan jenis yuridis empiris melalui riset dan wawancara. Sedangkan penulis dalam penelitiannya berfokus terhadap perlindungan hukum konsumen jamaah umrah dalam kegiatan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak travel dalam perspektif KUHPER dan KHES.²¹

Tabel 2.1. Tabel Perbandingan Penelitian

No	Nama / Tahun / Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Sri Istiawati, 2023, “Tinjauan Yuridis Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umrah”.	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis angkat adalah sama-sama adanya wanprestasi perjanjian antara pihak PT. Travel dengan para calon jamaah umrah.	Perbedaan yang terdapat pada ke penelitian ini adalah skripsi yang ditulis oleh Sri Istiawati berfokus pada tinjauan yuridis perjanjian, sedangkan penelitian yang diangkat oleh penulis berfokus pada tinjauan perspektif KUHPERdata Dan KHES.
2.	Nur Afrilah, 2023, “Analisis Tanggung Jawab Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah Terhadap	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis angkat adalah sama-sama adanya	Perbedaan yang terdapat pada ke penelitian ini adalah skripsi yang ditulis oleh Nur Afrilah

²¹ Zakie Akhsanul Matswa yang berjudul, “ Upaya Penyelesaian Wanprestasi Asuransi Perjalanan Umrah Oleh PT. Rizkia Tour And Travel Bukittinggi Kepada Jamaah Umrah”, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, Padang, (2025).

	Jamaahnya.	pertanggungjawaban antara pihak PT. Travel kepada calon jamaah umrah yang telah gagal berangkat.	berfokus pada analisis tanggung jawab PT. Travel, sedangkan penelitian yang diangkat oleh penulis berfokus pada tinjauan perspektif KUHPerdara Dan KHES.
3	Nur Azza Morlin, Akibat Hukum wanprestasi serta Upaya Hukum Wanprestasi (2022)	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis angkat adalah sama-sama berfokus terhadap wanprestasi yang dilakukan oleh travel terhadap jamaah umroh.	Perbedaan yang ada terhadap keduanya yakni dalam perspektif atau kacamata hukumnya, selain itu juga pada aspek poin penelitiannya dimana penulis fokus terhadap perlindungan konsumen sedangkan peneliti pada akibat hukum.
4	Lailatus Sa'adah, Problematika Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Umrah/haji Akibat Penyalahgunaan Dana Setoran Di PT. Berkah Zamzam Wisata, Uin Khas Jember, (2024)	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis angkat adalah sama-sama adanya wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Berkah Zamzam Wisata Jember.	Perbedaan antara keduanya yakni merujuk pada konteks penelitian yang dimana peneliti meneliti terhadap konteks penyalahgunaan dana setoran jamaah sedangkan penulis menggunakan konteks wanprestasi yang dilakukan oleh travel.
5	Salsabila Dompas, Manajemen PT amanah travel Dalam memberikan Pelayanan Kepada calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru Universitas Islam Negeri Sultan syarif kasim Riau pekanbaru, (2024)	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis angkat adalah sama-sama adanya Kecurangan perjanjian antara pihak PT. Travel dengan para calon jamaah umrah.	Perbedaannya adalah penulis dengan penelitiannya mengangkat tentang perlindungan hukum terhadap jamaah haji sebagai konsumen sedangkan peneliti berfokus terhadap manajemen pelayanan.
6	Zakie Akhsanul Matswa yang berjudul Upaya	Persamaan antara penelitian ini dengan	Perbedaannya adalah penulis dengan

	Penyelesaian Wanprestasi Asuransi Perjalanan Umrah Oleh PT. Rizkia Tour And Travel Bukittinggi Kepada Jamaah Umrah Fakultas Hukum, Universitas Andalas, Padang, 2025).	penelitian yang penulis angkat adalah sama-sama menggunakan metode penelitian yuridis empiris.	penelitiannya mengangkat tentang perlindungan hukum terhadap jamaah haji sebagai konsumen sedangkan peneliti berfokus terhadap upaya penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh travel.
--	--	--	---

Berdasarkan penjelasan serta pemetaan kajian dari peneliti terdahulu yang memiliki fokus penelitian yang berbeda-beda sesuai dengan penelitian yang diangkat penulis, tidak ada hasil penelitian yang memiliki fokus yang sama dengan yang penulis susun. Adapun hasil penelitian yang memiliki perbedaan dalam isi pembahasan serta objek yang dikaji juga tidak memiliki kesamaan. Oleh karena itu, peneliti mengangkat penelitian mengenai perlindungan hukum bagi calon jamaah yang dilakukan PT. Travel perspektif KUHPerdara dan KHES (studi kasus pada biro travel berkah zam-zam). Yang memiliki perbedaan signifikan dengan penelitian-penelitian terdahulu dalam hal objek yang diteliti dan hasil analisisnya.

B. Kajian Teori

Pada bagian kajian teori ini, peneliti akan menjabarkan teori-teori yang diterapkan dalam penelitian secara luas dan detail dengan tujuan lebih mendalami pengetahuan serta wawasan terhadap objek yang diteliti. Hal ini juga berkaitan dengan riset yang dilakukan dan penuntasan permasalahan yang akan diselesaikan sehingga mendapatkan solusi

dengan menyesuaikan fokus penelitian dan tujuan yang telah disusun peneliti.

1. Teori Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 1 Ayat 2, konsumen didefinisikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan bukan untuk diperjualbelikan. Secara sederhana, perlindungan konsumen merupakan upaya pemberian jaminan hukum kepada konsumen agar mereka dapat memenuhi kebutuhannya tanpa mengalami kerugian. Perlindungan ini menekankan pentingnya hak-hak konsumen serta memastikan bahwa barang dan jasa yang diterima aman, layak, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.²²

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang berfungsi mengatur dan menjaga hak-hak konsumen dari tindakan pelaku usaha yang merugikan atau tidak bertanggung jawab. Tujuan utama dari hukum ini adalah mewujudkan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan

²² Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: PT. Grafindo Jaya Media, 2008). 81

pelaku usaha, sekaligus mencegah terjadinya penipuan maupun kerugian pada pihak konsumen. Apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, hukum perlindungan konsumen menjadi dasar penyelesaian sengketa sekaligus sarana untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen.²³

b. Bentuk Perlindungan konsumen

Bentuk perlindungan yang diberikan yang diberikan kepada pihak yang lemah, termasuk dalam hal ini konsumen adalah hukum karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan konsumen dan pengayoman kepada warga Masyarakat. Inosentius Samsul mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah peraturan perundang-undangan serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.²⁴

2. Teori Umrah

a. Pengertian Umrah

Menurut bahasa, umrah adalah ziarah. Sedangkan menurut istilah, umrah adalah mengunjungi Baitullah (ka'bah) dengan melakukan thawaf, sa'i dan bercukur untuk mengharap ridho dari

²³ Hertika Rani and Dea Justicia Ardha, *Perlindungan Hukum* (Palembang: CV. Doki Course and Training, 2024). 55

²⁴ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*. 81

Allah SWT.²⁵ Umrah merupakan pelaksanaan ibadah di tanah suci, dan umrah telah tercantum dalam rukun Islam kelima yaitu menunaikan ibadah haji dan umrah bagi yang mampu. Sebagaimana ibadah umrah dan Haji memiliki makna yang sama, yakni melakukan ibadah di tanah suci dengan menerapkan rukun-rukun yang telah ditentukan. Maka dari itu bagi calon jamaah yang ingin berangkat ke tanah suci, akan diberikan pemahaman dan penjelasan terkait pelaksanaan umrah. Bahkan pelaksanaan umrah dapat dilakukan kapan saja, bisa setiap hari, bulan ataupun tahun. Sehingga bagi umat Islam yang akan mengunjungi Baitullah ka'bah dengan terus berulang, maka tetap diperbolehkan. Selagi bagi yang menunaikannya merasa mampu untuk melaksanakan ibadah ke tanah suci.

b. Tata Pelaksanaan

Dalam melaksanakan ibadah umrah dapat dilakukan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dianggap makruh melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu saat jamaah haji wukuf dipadang Arafah pada hari Arafah, hari Nahr (10 Dzulhijjah) dan pada hari hari tasyriq. Dalam melaksanakan umroh ada Syarat, rukun, dan wajib umrah.²⁶

²⁵ Yaqut Cholil Qoumas, *tuntunan manasik haji dan umroh*, (Jakarta, Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023), 61

²⁶ Suwarjin, *Buku Fiqih Haji Dan Umrah* (Bandung : Penerbit Widya, 2023). 4

a) Syarat Umrah

- 1) Islam
- 2) Baligh (dewasa)
- 3) Aqil (berakal)
- 4) Merdeka (bukan hamba sahaya)
- 5) Istita'ah (mampu)

Bila tidak terpenuhinya syarat ini, gugurlah kewajiban seseorang untuk berumrah.

b) Rukun Umrah

- 1) Ihram (niat)
- 2) Thawaf
- 3) Sa'i
- 4) Cukur

- 5) Tertib (melaksanakan rukun umroh secara berurutan, yakni mulai dari ihram, thawaf, sa'i, lalu bercukur)

c) Wajib Umrah

Wajib umrah adalah kegiatan yang harus dilaksanakan saat menunaikan ibadah Umroh yaitu ketika salah satu dari kewajiban umrah tidak dilakukan maka umrah tetap sah namun

tetap dapat digunakan untuk membayar Dam berdasarkan ketentuannya wajib umrah meliputi 2 hal yaitu:²⁷

a. Niat ihram miqat

Niat ihram di miqat saat melaksanakan umrah, bagi setiap jamaah harus mengkhususkan berniat di miqat saat ingin melaksanakan umrah. Sebagaimana miqat meliputi 2 bagian, antara lain:²⁸

- a) Miqat Zamani : adalah diperbolehkan melaksanakan untuk berniat ihram umrah sepanjang waktu, serta tidak terbatas selayaknya ibadah.
- b) Miqat makani : merupakan ketentuan terkait tempat-tempat untuk jamaah yang berniat ihram umroh.

Ada beberapa larangan yang harus dihindari antara lain:

a. Larangan bagi laki-laki

- a) Menggunakan pakaian biasa seperti: kaos, celana, dll
- b) Menggunakan sepatu yang sampai menutupi mata kaki.
- c) Penutup bagian kepala seperti : menggunakan topi, kopiah, dll

²⁷ Darwin Zainuddin, *Manasik Umrah Situs Bersejarah Makkah–Madinah* (Medan: Perdana Publishing, 2021).13.

²⁸ Darwin Zainuddin, *Manasik Umrah Situs Bersejarah Makkah–Madinah*.13.

b. Larangan bagi perempuan

- a) Menggunakan sarung tangan
- b) Menggunakan penutup kepala seperti : topi, kopiah, dll

c. Larangan bagi laki-laki dan perempuan

- a) Menggunakan wewangian di seluruh badan/pakaian (kecuali yang sudah digunakan sebelum berniat ihram).
- b) Memotong kuku serta mencabut rambut di badan.
- c) Mengambil barang/benda yang ditemukan, kecuali bertujuan untuk melakukan pengumuman atas barang yang ditemukan tersebut.
- d) Berburu binatang.²⁹

d) Tahallul Umrah

Tahallul umrah adalah keadaan seseorang setelah melaksanakan semua rukun umrah dan karena itu diperbolehkan melakukan perbuatan yang sebelumnya dilarang selama berihram umrah. Mencukur/memotong rambut di bagian kepala, dalam melaksanakan kegiatan ini dapat mencukur gundul lebih bagus serta dapat dipendekkan. Sedangkan bagi perempuan rambut yang dipotong lumayan panjang sekitar ujung jari, dan harus digunting oleh sesama

²⁹ Suwarjin, *Buku Fiqih Haji Dan Umrah*. 6

perempuan maupun yang sudah mahram. Bahkan dilarang diguntingkan oleh laki-laki yang dianggap bukan mahramnya, serta bagi perempuan harus lebih waspada sebab rambut perempuan merupakan aurat. Oleh karena itu saat melakukan pemotongan rambut, tidak boleh terbuka dan dilihat oleh khalayak umum.³⁰

c. Jamaah Umrah

Jamaah adalah seseorang yang menunaikan ibadah umroh ke Baitullah Ka'bah, Rangka tadi umat Islam yang akan ibadah suci ini dapat disebut sebagai jamaah umrah. Jamaah dalam Bahasa Arab berarti golongan atau kelompok orang yang bersatu dan sejalan dengan sikap, keyakinan, pendirian, tujuan dan tugas yang sama. Dengan demikian jamaah yakni sekumpuloan masyarakat yang tersusun dari berbagai pribadi-pribadi muslim, yang berpegangan teguh kepada norma-norma islam serta dalam menegakkan prinsip *ta'awun* (tolong menolong) dan kerja sama guna tegaknya kekuatan bersama untuk tercapainya tujuan yang sama.

Umrah dalam kamus Bahasa Indonesia (KBBI) ialah ziarah ketanah suci namun tanpa perlu wukuf di Arafah dalam pelaksanaannya umrah bisa bersamaan dengan ibadah haji maupun

³⁰ Yaqut Cholil Qoumas, *tuntunan manasik haji dan umroh*, (Jakarta, Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023), 62

diluar ibadah haji, dengan kata lain umrah yakni ibadah kecil.³¹

Pada pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019

Menyebutkan Bahwa:

“Ibadah Umrah adalah berkunjung ke baitullah diluar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sai, dan tahalul”

3. Teori Perjanjian

a. Pengertian Perjanjian

Pada hakikatnya suatu perjanjian dilakukan untuk saling menguntungkan para pihak. Itikad baik (*good faith*) pada saat memulai kontrak membuktikan bahwa perjanjian dilakukan atas kerelaan dari para pihak. Perjanjian yang dilakukan dan disetujui oleh para pihak akan berlaku ketika perjanjian tersebut dilakukan, sehingga para pihak memiliki kewajiban masing-masing untuk memenuhi prestasi. Pasal 1338 KUHPerdata akan berlaku secara otomatis jika perjanjian telah dilakukan dan disepakati. Tidak ada alasan lain untuk tidak dapat memenuhi isi suatu perjanjian yang telah disepakati bersama oleh para pihak atau lazimnya disebut sebagai penerapan asas *pacta sunt servanda*. Para pihak harus memenuhi perjanjian sebagaimana yang telah diatur bersama. Asas *pacta sunt servanda* dianggap sebagai undang-undang bagi para pihak yang menjalankan perjanjian. Bahwa, pada hakikatnya harus

³¹ Lailatus Sa'adah. "Problematika perlindungan hukum terhadap jamaah umrah/haji akibat penyalahgunaan dana setoran di PT. Berkah Zam-Zam Wisata", 2024. 11

tercapainya prestasi oleh kedua pihak agar tidak ada yang dirugikan.³²

Perjanjian dapat terjadi dengan atau tanpa persetujuan. Namun, jika perjanjian terjadi tanpa persetujuan, maka hal ini dapat dikategorikan sebagai perbuatan hukum yang meliputi perbuatan perwakilan sukarela, perbuatan melawan hukum, atau perbuatan lainnya yang terjadi tanpa persetujuan. Dengan demikian, definisi perjanjian seharusnya dirumuskan sebagai "persetujuan" antara pihak-pihak yang terkait, dimana persetujuan ini merupakan dasar bagi terjadinya perjanjian yang sah dan mengikat.³³

Objek perjanjian merupakan komponen penting dalam suatu perjanjian, yang berupa prestasi yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terlibat. Prestasi ini dapat berupa benda bergerak atau tidak bergerak, berwujud atau tidak berwujud, seperti hak-hak kebendaan. Contohnya, prestasi dapat berupa menyerahkan benda, mengerjakan borongan bangunan, atau tidak melakukan persaingan curang.

Pemenuhan prestasi ini dapat dilakukan dengan cara yang berbeda-beda, tergantung pada jenis perjanjian dan kebutuhan

³² Rumawi. "Implikasi Asas Pacta Sunt Servanda Pada Keadaan Memaksa (Force Majeure) Dalam Hukum Perjanjian Indonesia". *Jurnal Krtha Samaya*, Vol.8 No. 7 Tahun 2020. 1045

³³ Nuraisah Harahap, "perjanjian menurut kitab undang-undang hukum perdata". *Jurnal hukum dan kemasyarakatan Al-hikmah*, Vol 3 No 3, 2022, 600.

pihak-pihak yang terlibat. Namun, yang terpenting adalah bahwa pemenuhan prestasi haruslah dilakukan dengan itikad baik dan tidak melanggar hukum atau norma-norma yang berlaku. Tujuan perjanjian adalah hasil akhir yang diperoleh oleh pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian, yaitu pemanfaatan, penikmatan, dan kepemilikan benda atau hak kebendaan sebagai pemenuhan kebutuhan mereka. Tujuan perjanjian ini haruslah halal dan tidak melanggar hukum atau norma-norma yang berlaku. Dengan demikian, perjanjian dapat menjadi sarana yang efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh pihak-pihak yang terlibat.

Menurut Pasal 1313 KUHPerdata, perjanjian didefinisikan sebagai suatu persetujuan antara dua atau lebih pihak, di mana salah satu pihak mengikatkan dirinya terhadap pihak lain. Perjanjian ini

hanya mencakup perjanjian yang bersifat kebendaan, dan tidak mencakup perjanjian yang bersifat perorangan atau personal.

b. Bentuk Perjanjian

Berkaitan dengan perjanjian, secara spesifik tidak ada ketentuan yang mengikat, sebab perjanjian dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan. Perjanjian secara tertulis memiliki kekuatan yang lebih kuat, dan dapat menjadi alat bukti ketika dari salah satu pihak mengalami wanprestasi. Sebaliknya dalam perjanjian yang dilakukan secara lisan hukumnya tetap sah, namun ketika terjadi

perselisihan akan mengalami kesulitan dalam membuktikan kebenarannya.³⁴

Dalam KUHPerdato perjanjian tidak dibatasi, untuk melakukan perjanjian secara lisan maupun tertulis. Sehingga masyarakat mendapat kebebasan dalam melakukan perjanjian, maka dari itu perjanjian yang dilakukan secara lisan dalam KUHPerdato hukumnya tetap sah selama telah memenuhi ketentuan yang tercantum pada pasal 1320 KUH perdata. Bahkan perjanjian lisan akan tetap sah, selama tidak adanya undang-undang yang mengatur bahwa perjanjian yang dilaksanakan harus berbentuk tertulis. Serta di kalangan masyarakat mayoritas menerapkan perjanjian secara lisan dengan melakukan perjanjian yang cukup sederhana, dengan makna perjanjian yang mudah dan hukumnya tetap sah.³⁵

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah akad bertujuan untuk melindungi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang telah melakukan akad, serta untuk memberikan kepastian atas segala objek yang diakadkan. Dan para pihak harus menepati segala isi perjanjian yang telah disepakati, serta dalam kompilasi hukum ekonomi syariah tidak disebutkan secara spesifik terkait perjanjian dilakukan secara lisan maupun tertulis. Maka dari

³⁴ Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perdata Perikatan* (Jakarta: BPHN Puslitbang, 2014).

³⁵ Dewa Ayu Putri Sukadana, "Implikasi Yuridis Wanprestasi Dalam Hukum Perdata Antara Teori Dan Praktik," *Jurnal RECHTENS* 14, no. 1 (2025). 139–54, <https://doi.org/10.56013/rechtens.v14i1.4292>.

itu akad/perjanjian yang dilakukan secara lisan/tertulis hukumnya sah - sah saja selama memenuhi segala ketentuan yang berlaku seperti:³⁶

- a. *Aqidain* : Orang yang melakukan akad
- b. *Ma'qud* : Objek yang diakadkan
- c. *Maudhu al ; -aqd* : tujuan atau inti dari pembuatan akad
- d. *Sigat al - aql Ijab dan Kabul* : *Ijab* merupakan pemberian penjelasan oleh salah satu pihak yang dilakukan di awal, yakni menjelaskan segala bentuk yang diperjanjikan. Sedangkan *kaul* merupakan ucapan dari orang yang satunya untuk melakukan akad setelah dijelaskannya *Ijab*.

4. Teori Wanprestasi

a. Pengertian Wanprestasi Menurut KUHPerdata

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang artinya prestasi yang buruk. Menurut kamus Hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa.³⁷ Dalam pasal 1234 dalam KUH Perdata menyebutkan bahwa, “Penggantian biaya,

³⁶ muhammad Romli, “Konsep Syarat Sah Akad Dalam Hukum Islam Dan Syarat Sah Perjanjian Dalam Pasal 1320 Kuh Perdata,” *Tahkim* XVII, no. 2 (2021). 175.

³⁷ Dalimunthe Dermina, “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata (Bw)”, *Jurnal Al-Maqasid*, Vol 3 No 1, 2020, 22

kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan Lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.³⁸

Dalam suatu perjanjian terdapat kewajiban bagi salah satu pihak untuk memenuhi apa yang sudah dijanjikan atau prestasi, jika prestasi tersebut tidak dilaksanakan maka debitur sudah melakukan ingkar janji yang disebut juga wanprestasi. Berdasarkan pasal 1313 KUHPerdara, suatu perjanjian adalah “suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Syarat-syarat terjadinya suatu perjanjian yang sah sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 1320 KUHPerdara adalah sebagai berikut:

- 1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya,
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- 3) Suatu pokok persoalan tertentu
- 4) Suatu sebab yang tidak terlarang

Ketika sudah melakukan perjanjian maka kedua belah pihak sudah terikat dan tidak dapat dibatalkan selain dengan

³⁸ Pasal 1234 dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata

kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh Undang-Undang sebagaimana diatur dalam pasal 1338 KUHPerdota. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Jika salah satu pihak tidak melakukan apa yang dijanjikan, melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat, melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan ataupun melakukan sesuatu yang dijanjikan namun tidak sebagaimana dijanjikan maka pihak tersebut dianggap telah melakukan wanprestasi dan wajib menerima konsekuensi serta bertanggung jawab secara penuh sesuai hukum.

b. Bentuk Wanprestasi

Wanprestasi dibagi menjadi dua kategori, yaitu wanprestasi total dan wanprestasi sebagian. Total wanprestasi jika debitur tidak melakukan apa yang diharapkan untuk dilakukan oleh mereka atau jika mereka melakukan sesuatu yang menurut preseden tidak diperbolehkan. Sebaliknya, Wanprestasi sebagian, jika debitur melakukan tindakan yang diminta tetapi tidak persis seperti yang diminta, atau jika debitur melakukan tindakan yang diminta tetapi ditunda. Ketika menggambarkan seseorang dalam wanprestasi, dikatakan bahwa mereka ada disana karena mereka dalam keadaan tertagih, yaitu mereka harus menjalankan tugas yang diperintahkan oleh peminjam dana. Sebagaimana tertuang dalam 1238 KUH

Perdata, sekuritas atau tagihan dimaksud memiliki kaitan yang sangat kuat dengan faktor waktu pelaksanaan.

Menurut Subekti, debitur melakukan empat kriteria wanprestasi utama. Pertama, Debitur tidak melakukan sesuatu yang diharapkan dapat diselesaikan olehnya. Kedua, debitur melakukan perbuatan yang menurut laporan tidak diperbolehkan. Total wanprestasi terdiri dari angsuran pertama dan kedua. Ketiga, debitur melaksanakan instruksi tetapi dengan penundaan. Keempat, debitur menjalankan apa yang diperintahkan, tetapi tidak dengan cara yang diperintahkan. Urgensi wanprestasi merupakan kelalaian atau kealpaan debitur dari transaksi tersebut. Dalam membuat perjanjian, setiap alat yang ada harus digunakan dan didasarkan pada itikad yang baik dan tepat untuk mencegah kemungkinan terjadinya cacat selama pelaksanaan perjanjian, dengan harapan bahwa semua yang dilakukan akan berhasil. sekuritas atau tagihan dimaksud memiliki kaitan yang sangat kuat dengan faktor waktu pelaksanaan.³⁹

c. Penyelesaian Wanprestasi Menurut KUHPerdata

Setiap melawan hukum perbuatan pasti akan menimbulkan akibat hukum bagi si pelaku. Wanprestasi biasanya ungkapan yang digunakan untuk menjelaskan suatu ketentuan hukum yang mengatur suatu kealpaan antara lain yang memuat ingkar janji atau

³⁹ Nur azizah Morlin Iwanti, “ Akibat Hukum Wanprestasi Serta Upaya Hukum Wanprestasi Berdasarkan Undang-Undang yang Berlaku”, *jurnal ilmu hukum “THE JURIS”*, Vol 4 NO 2, Desember 2022, 348

cidera janji. Jika debitur tidak memenuhi kewajiban sesuai perjanjian, maka ia dianggap melakukan wanprestasi. Wanprestasi ini akan dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam pasal 1243 KUHPerdara. Dalam wanprestasi terdapat sanksi awal atau ganti rugi, ganti rugi ada tiga unsur yang berbeda, yaitu biaya, rugi, dan bunga. Biaya mencakup pengeluaran yang telah dikeluarkan, kerugian akibat kerusakan barang, dan bunga merupakan kerugian karena kegagalan menerima keuntungan yang diharapkan. Selain ganti rugi wanprestasi juga dapat menyebabkan pembatalan perjanjian. Menurut pasal 1266 KUHPerdara, syarat pembatalan harus disebutkan dalam perjanjian, sehingga jika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya, perjanjian dapat dibatalkan.

Jika dalam perjanjian salah satu pihak melakukan wanprestasi, pihak lain yang merasa dirugikan memiliki beberapa pilihan untuk menuntut pelaksanaan perjanjian, pembatalan perjanjian, atau meminta kompensasi dari pihak yang telah melakukan wanprestasi. Jika wanprestasi telah terjadi maka langkah pertama yang harus diambil adalah melakukan somasi atau teguran kepada pihak yang melakukan ingkar janji. Somasi ini berfungsi sebagai sarana komunikasi dengan pihak yang telah berkomitmen untuk memenuhi kewajibannya yang harus dipenuhi sesuai jadwal. Tidak semua kewajiban kontrak yang tidak dilakukan secara otomatis dapat dikategorikan sebagai wanprestasi.

Kreditur harus melakukan proses hukum yang sistematis, termasuk mengirimkan surat peringatan (somasi) kepada debitur, untuk memasukkan debitur kedalam kategori wanprestasi. Di Dalam konteks hukum, surat peringatan ini dikenal sebagai somasi.⁴⁰

Dalam praktiknya, somasi biasanya dilakukan tiga kali, yaitu somasi I, somasi II, dan somasi III. Namun, kadang-kadang hanya somasi I dan somasi II yang dibiarkan. Somasi pertama biasanya berupa peringatan yang masih bersifat lunak, dengan harapan debitur akan memenuhi kewajibannya secara sukarela. Jika debitur tidak melakukan kewajibannya setelah somasi, kreditur harus mengirimkan korespondensi terkait kepada pemroses pembayaran. Selanjutnya pengadilan akan menentukan apakah debitur tersebut wanprestasi atau tidak. Somasi adalah janji yang dibuat oleh debitur kepada kreditur untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan syarat-syarat perjanjian, sebagaimana debitur dalam pasal 1238 KUHPerdara dan pasal 1243 KUHPerdara.

d. Pengertian Wanprestasi Menurut KHES

Dalam suatu perjanjian terdapat kewajiban bagi salah satu pihak untuk memenuhi apa yang sudah dijanjikan atau prestasi, jika prestasi tersebut tidak dilaksanakan maka seseorang sudah melakukan ingkar janji yang disebut juga wanprestasi. Wanprestasi

⁴⁰ Sri Istiawati, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umroh," *Institusi Politeknik Ganesha Medan* 6, no. 1 (2023).47.

dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah sering disebut ingkar janji sebagaimana yang tercantum pada Pasal 36 yang membahas terkait ingkar janji yang menyatakan bahwa:⁴¹

"Pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji, apabila karena kesalahannya:

- a. tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
- b. melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya;
- c. melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; atau
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan."

Sebagaimana ingkar janji juga tertuang pada Pasal 38 yang berbunyi:⁴²

"Pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi

sanksi:

- a. membayar ganti rugi;
- b. pembatalan akad;
- c. peralihan risiko;
- d. denda; dan/atau

⁴¹ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*.

⁴² Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*

e. membayar biaya perkara.”

Sebagaimana terkait perbuatan ingkar janji, dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah ada beberapa sanksi yang akan diberikan kepada orang – orang yang melakukan ingkar janji, sebagaimana tercantum pada Pasal 39 yaitu:⁴³

“Sanksi pembayaran ganti rugi dapat dijatuhkan apabila :

- a. pihak yang melakukan ingkar janji setelah dinyatakan ingkar janji, tetap melakukan ingkar janji;
- b. sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya;
- c. pihak yang melakukan ingkar janji tidak dapat membuktikan bahwa perbuatan ingkar janji yang dilakukannya tidak di bawah paksaan.”

Ada beberapa ketentuan yang tercantum dalam Al-Qur'an dan Hadits terkait dengan wanprestasi, antara lain:

- a) Surah Al-Maidah ayat 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan

⁴³ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*

tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.” (Surah Al-Maidah ayat 1).⁴⁴

b) Hadist

آيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلَاثٌ: إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ، وَإِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ، وَإِذَا أُؤْتِمِنَ خَانَ

Artinya: “Tanda munafik: bila berbicara berdusta; bila berjanji mengkhianati; bila dipercaya mengkhianati.” (Hadits riwayat Bukhari & Muslim).⁴⁵

c) Akad juga tertuang dalam Surah Al-Imran - 76:

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ ۖ وَاتَّقَىٰ ۖ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Artinya: “Bukan begitu! Siapa yang menepati janji dan bertakwa, sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertakwa.”⁴⁶

d) Sebagaimana tertuang dalam Surah Al – Ahzab ayat 71:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.”⁴⁷

Sedangkan ada beberapa sanksi dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh seseorang yang telah melakukan wanprestasi.

⁴⁴ Soenarjo, Al Qur'an Dan Terjemahannya, (Madinah : Komplek Percetakan Al Qur'anul Karim Raja Fahd, 1971). 651

⁴⁵ Al-Hafid Ibnu Hajar, Terjemah Bulughul Maram Ibnu Hajar Al Asqalani, (Jakarta : Pustaka Amani, 1995) 221

⁴⁶ Soenarjo, Al Qur'an Dan Terjemahannya, (Madinah : Komplek Percetakan Al Qur'anul Karim Raja Fahd, 1971). 800

⁴⁷ Soenarjo, Al Qur'an Dan Terjemahannya, (Madinah : Komplek Percetakan Al Qur'anul Karim Raja Fahd, 1971).

Sebagaimana hal ini sebagai bentuk pemenuhan atas kesalahan yang telah diperbuat. Akibat hukum bagi pelaku wanprestasi adalah:

a. Kewajiban mengganti biaya, ganti rugi dan bunga.

Debitur atau pihak yang melakukan kelalaian terhadap suatu perjanjian wajib mengganti biaya, ganti rugi dan bunga sebesar kerugian yang diderita dan keuangan yang sedianya dapat diperoleh oleh kreditur, sebagaimana diatur dalam pasal 1246 KUHPerdara. Debitur hanya diwajibkan mengganti biaya, ganti rugi, dan bunga pada waktu perikatan diadakan, kecuali tidak dipenuhinya perikatan tersebut disebabkan oleh tipu daya yang dilakukan oleh debitur. Penggantian biaya, ganti rugi dan bunga yang disebabkan oleh tidak terpenuhinya suatu perikatan akibat tipu daya debitur hanya akan mencakup hal-hal yang menjadi akibat langsung dan tidak dilaksanakannya perikatannya, sebagaimana diatur dalam pasal 1248 KUHPerdara.

b. Peralihan resiko

Berdasarkan pasal 1237 KUHPerdara, resiko akan beralih kepada debitur atau pihak dalam perjanjian yang lalai dalam menjalankan kewajiban sejak terjadinya wanprestasi.

c. Pembatalan perjanjian.

Terjadinya pembatalan perjanjian antara debitur dan kreditur sehingga kewajiban yang ada terhapuskan. Pada saat debitur lalai untuk memenuhi kewajibannya, pihak kreditur dapat memberikan surat somasi kepada debitur. Somasi yaitu suatu surat perintah atau peringatan untuk meminta suatu pihak untuk melakukan, tidak melakukan atau menyerahkan sesuatu. Somasi dibuat akibat suatu pihak lalai untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati berdasarkan suatu kesepakatan atau adanya suatu pelanggaran kepada hak dan kepentingan pihak lain sebagaimana diatur dalam pasal 1238 KUHPerdata.

5. Teori Charles Fried Tentang Perjanjian Kontrak

Kontrak adalah janji yang memiliki kekuatan mengikat.

Menurut Fried, ketika seseorang membuat kontrak, ia tidak sekedar membuat janji saja. Namun membuat janji menimbulkan kewajiban untuk menepatinya. Penegakan hukum kontrak berdasar pada kewajiban memenuhi segala isi perjanjiannya itu. Hukum menegakkan kontrak karena masyarakat menganggap pengingkaran janji sebagai tindakan yang salah dan sangat merugikan masyarakat.⁴⁸

Peran hukum adalah mengakui dan menegakkan kewajiban seseorang dalam melakukan perjanjian. Sehingga seseorang yang

⁴⁸ Zahry Vandawati, *Prinsip Etikad Baik Dalam Perjanjian Asuransi Yang Berkeadilan*, 2014.

telah melakukan perbuatan wanprestasi, maka harus bertanggung jawab atas perbuatan nya. Salah satu nya yaitu mengganti rugi atas perbuatan yng telah dilakukan, serta mendapatkan sanksi. Oleh karena itu ketika dikaitkan dengan Wanprestasi, maka Wanprestasi adalah pengingkaran janji. Dalam teori Fried, wanprestasi bukan hanya kegagalan teknis memenuhi kewajiban dalam perjanjian. Namun wanprestasi adalah pengingkaran terhadap janji moral dan sangat merugikan pihak yang lain. Pembenaan penegakan kontrak yang lebih ketat yakni dengan Pendekatan perjanjian cenderung mendukung penegakan janji kecuali ada alasan seperti adanya paksaan, penipuan, ketidakmampuan untuk memenuhi prestasi, karena pengingkaran merusak kewajiban dalam bertanggung jawab dan kepercayaan.⁴⁹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁴⁹ Zahry Vandawati, *Prinsip Itikad Baik Dalam Perjanjian Asuransi Yang Berkeadilan*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris (*Empirical Legal Research*). Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung (*Field Research*). Penelitian hukum empiris ini berguna untuk mengetahui bagaimana hukum tersebut dilaksanakan termasuk penegakan hukum (Law Enforcement). Setelah mendapatkan data yang diperlukan maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi masalah untuk mendapatkan jawaban dan penyelesaian dari objek yang diteliti. Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini merupakan penelitian yang termasuk dalam penelitian lapangan karena penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum atas wanprestasi biro travel dengan pengguna jasa.

B. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah menggunakan pendekatan Sosiologis. Dalam pendekatan Sosiologis peneliti menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (data sekunder) dengan data primer yang telah diperoleh dari hasil wawancara Ibu Halimatus Sa'diyah selaku koordinator PT. Zain Haromain. Menurut Nawawi dan Martini menjelaskan pendekatan deskriptif adalah dengan melukiskan suatu keadaan yang objektif atau sebuah peristiwa tertentu

berdasarkan fakta-fakta yang telah tampak atau sebagaimana mestinya yang telah diikuti oleh upaya pengambilan kesimpulan umum yang berdasarkan fakta-fakta historis tersebut. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang telah dimaksudkan untuk adanya pengumpulan informasi mengenai adanya status suatu gejala yang telah ada. Jadi kesimpulan dari pendekatan deskriptif adalah untuk membuat sebuah penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi dari daerah tertentu.⁵⁰

C. Sumber Bahan Hukum / Sumber Data

Sumber data dalam penulisan ini terbagi menjadi 2 yaitu, komponen yang berupa data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data penelitian yang telah diperoleh secara langsung dari sumber aslinya (tidak melalui sebuah media perantara). Data primer ini secara khusus dikumpulkan untuk menjawab sebuah pertanyaan penelitian.⁵¹ Adapun sumber data primer dari penelitian ini adalah meliputi data dan hasil wawancara yang peneliti dapatkan dari Ibu Halimatus Sa'diyah selaku koordinator dari PT. Zain Haromain Dan sumber data sekunder yang diperoleh dari pihak lain atau tidak langsung yang diperoleh dari penelitian dari subjek penelitiannya. Data sekunder ini berwujud data dokumentasi merupakan sumber data sekunder dan data dari literatur-literatur yang berkaitan seperti peraturan perundang-undangan yaitu undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan

⁵⁰ Gunawan. D.P., "Perlindungan Hukum Konsumen Calon Jamaah Ibadah Umrah Oleh Penyelenggara Biro Perjalanan Pt.Amanah", 2019 33.

⁵¹ Nur Indriantoro, Bambang Supomo, "Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen", Yogyakarta: BPFE. 2002, 157.

konsumen, KUHPerdata, KHES, buku, jurnal, internet yang mendukung penulisan skripsi ini.

D. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan menjadi subjek penelitian adalah salah satu koordinator dan pada kantor PT. Zain Haromain. Yang telah melakukan wanprestasi kepada para jamaah umrah.

E. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di PT. Zain Haromain Ruko Cloveville A7 Jl. Tambak Medokan Ayu Rt.000 Rw.00 Rungkut Surabaya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam sebuah penulisan pasti mempunyai sistem atau suatu teknik dalam pengumpulan bahan hukum sebagai referensi penulisan, teknik pengumpulan bahan hukum penelitian empiris terdiri dari teknik yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data untuk penelitian yang dilakukan dengan penelitian sistematis dan observasi terhadap fenomena atau peristiwa yang sedang terjadi di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Metode wawancara juga mengacu pada proses pencapaian tujuan penelitian dengan menggunakan tanya jawab sambil bertatap muka antara narasumber dengan responden atau orang lain yang diwawancarai.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur yang dimana suatu nanti ada pertanyaan masih bisa dilakukan.

c. Dokumentasi

Penelitian melakukan dokumentasi agar memperoleh beberapa data yang akan menjadi penguat saat melalui proses wawancara berlangsung. Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, dan foto.

G. Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis data dari penelitian ini adalah menggunakan analisis data kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan sebuah data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang bisa kita amati. Proses pengolahan data ini diawali dengan adanya perbuatan catatan lapangan lapangan yang dilanjutkan dengan menganalisis sebuah data. Sedangkan logika yang digunakan adalah deduktif-induktif. Yang dimaksud dengan deduktif disini adalah mengumpulkan data umum untuk memperoleh sebuah kesimpulan yang khusus. Sedangkan induktif adalah pengumpulan data khusus untuk menuju sebuah kesimpulan yang telah bersifat umum.

H. Tahapan Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini didasarkan pada beberapa tahapan, tahapan penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian, diantaranya:

1. Tahap pra lapangan atau persiapan

Setelah tahap pra lapangan, peneliti melanjutkan ke tahap pelaksanaan.

Pada tahap ini peneliti mulai mengumpulkan data dengan menggunakan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahap pelaksanaan lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan penelitian di lapangan dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi dan mengumpulkan data data yang primer.

2. Tahap analisis data

Tahap ini adalah langkah terakhir dalam proses penelitian. Pada tahap ini seluruh data yang telah terkumpul dianalisis secara menyeluruh oleh peneliti dan kemudian dituliskan dalam format penulisan. Peneliti menggunakan penghalusan data yang diperoleh dari subjek, informan, maupun dokumen dengan memperbaiki bahasa dan sistematikanya agar dalam pelaporan hasil penelitian tidak terjadi kesalahpahaman maupun salah penafsiran untuk menyusun laporan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

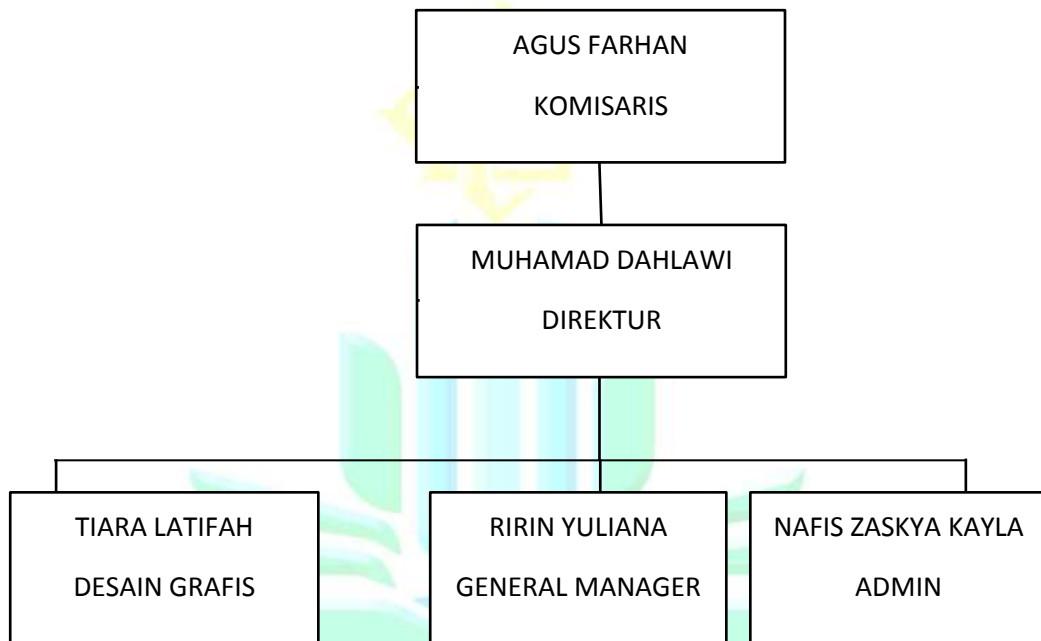
1. Sejarah PT Zain Haromain Umrah Service

PT Zain Haromain Umrah Service adalah usaha yang sudah didirikan sejak tahun 2018, dan berada di kota Surabaya. Seiring berjalannya waktu PT Zain mulai berkembang pesat, sehingga telah di kenal dan diketahui oleh khalayak umum. PT Zain Haromain Umrah Service merupakan salah satu perusahaan yang berfokus pada biro perjalanan, yang memberikan pelayanan pada keberangkatan haji, umrah dan travel. Seiring berjalannya waktu kebutuhan masyarakat semakin meningkat setiap tahun nya, untuk melaksanakan haji dan umrah. Maka dari itu, PT. Zain Haromain Umrah Service memberikan fasilitas perjalanan dengan harga yang cukup dinamis, serta tetap memberikan kenyamanan dan pelayanan yang baik kepada jamaah. Sebagaimana pihak PT telah menyediakan beberapa program yakni program haji smart, silver, haji smart gold, dan haji smart platinum.

Tidak berhenti disitu saja, pihak PT juga menyediakan program umrah plus dan reguler yang di kembangkan bertujuan memberikan kelancaran dan kenyamanan bagi jamaah dalam menunaikan ibadah di tanah suci. Bahkan PT juga telah menyediakan beberapa destinasi yang bersejarah, sehingga bagi jamaah yang dapat berkunjung ke tempat-tempat yang momentum. Tentunya pihak PT dalam memberikan pelayanan telah menerapkan prinsip-prinsip syariah.

2. Struktur Organisasi PT Zain Haromain Umrah Service

Ada Struktur Organisasi PT Zain Haromain Umrah Service sebagai berikut:



3. Pelayanan PT Zain Haromain Umrah Service

Ada beberapa pelayanan yang di berikan oleh PT. Zain Haromain Umrah Service, antara lain:

- a. Haji Smart
- b. Umrah
- c. Muslim Halal Tour
- d. Ticketing Specialist dan Document

4. Program Haji dan umrah

Ada beberapa Program Haji dan umrah, antara lain:

- a. Program Haji
 - a) Haji Smart Silver

Program ini jamaah tanpa harus mengantri, dengan biaya IDR 185 Juta, melakukan perjalanan sekitar 25 hari, harga sudah meliputi tiket pesawat pulang pergi, airport tax dan handling, akomodasi dan hotel bintang 5 yang berada di Makkah dan Madinah, menggunakan bus yang ber - AC selama menjalani perjalanan, mendapatkan konsumsi/makan 3 kali sehari, muthawif atau pendamping yang sudah berpengalaman, melaksanakan ziarah, dan memperoleh air zam - zam sebanyak 5 liter.

b) Haji Smart Gold

Program ini jamaah tanpa harus mengantri, dan menyediakan haji gratis umrah. Dengan biaya sekitar IDR 285 Juta, menjalani perjalanan sekitar 29 hari. Harga sudah meliputi pulang pergi, airport tax dan handling, akomodasi dan hotel bintang 5 yang berada di Makkah dan Madinah, menggunakan bus yang ber - AC selama menjalani perjalanan, mendapatkan konsumsi/makan 3 kali sehari, muthawif atau pendamping yang sudah berpengalaman, melaksanakan ziarah, dan memperoleh air zam - zam sebanyak 5 liter.

c) Haji Smart Platinum

Program ini tanpa harus mengantri, dengan biaya sekitar IDR 385 Juta, melakukan perjalanan sekitar 25 hari. Harga sudah meliputi pulang pergi, airport tax dan handling, akomodasi dan hotel bintang 5 yang berada di Makkah dan Madinah,

menggunakan bus yang ber - AC selama menjalani perjalanan, mendapatkan konsumsi/makan 3 kali sehari, muthawif atau pendamping yang sudah berpengalaman, melaksanakan ziarah, dan memperoleh air zam - zam sebanyak 5 liter.⁵²

b. Program Umrah

a) Umrah Reguler

Program Umrah Reguler dilakukan sekitar 9 hari dengan menunaikan rukun - rukun Umrah antara lain: Ihram, Thawaf Umrah, Sa'i Tahallul, tertib. Dan memperoleh pelayanan antara lain: pulang pergi, airport tax dan handling, akomodasi dan hotel bintang 5 yang berada di Makkah dan Madinah, menggunakan bus yang ber - AC selama menjalani perjalanan, mendapatkan konsumsi/makan 3 kali sehari, muthawif atau pendamping yang sudah berpengalaman, melaksanakan ziarah, dan memperoleh air zam - zam sebanyak 5 liter.⁵³

b) Umrah Plus

Program Umrah Plus dilakukan sekitar 12 - 13 hari dengan menunaikan rukun - rukun Umrah yakni: Ihram, Thawaf Umrah, Sa'i, Tahallul, tertib. Dan mendapatkan kunjungan wisata religi yang dilaksanakan di beberapa negara antara lain: Istanbul, Aqso, Dumai, dll. Pelayanan yang diperoleh pulang pergi, airport tax dan handling, akomodasi dan hotel bintang 5 yang berada di Makkah

⁵² PT Zain Haromain Umrah Service, "COMPANY TABLE OF,".

⁵³ PT Zain Haromain Umrah Service, "COMPANY TABLE OF,".

dan Madinah, menggunakan bus yang ber - AC selama menjalani perjalanan, mendapatkan konsumsi/makan 3 kali sehari, muthawif atau pendamping yang sudah berpengalaman, melaksanakan ziarah, dan memperoleh air zam - zam sebanyak 5 liter.

5. Destinasi Yang Dikunjungi

PT Zain Haromain Umrah Service menyediakan beberapa destinasi yang dikunjungi, serta didampingi oleh muthawif yang berpengalaman, meliputi:⁵⁴

- a. Turki
- b. Mesir
- c. Dubai
- d. Iran
- e. Aqso

B. Penyajian Data

1. Bentuk Perjanjian yang Dilakukan PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah

Haji dan umrah adalah salah satu pelaksanaan ibadah bagi para umat Islam bagi yang mampu menunaikannya, serta pelaksanaan ibadah ini tercantum dalam rukun Islam yaitu rukun ke-5 bahwa melaksanakan ibadah haji dan umrah bagi yang mampu. Saat ini semakin meningkatnya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah maka menjadi peluang yang bagus bagi usaha biro perjalanan. Semakin banyaknya biro

⁵⁴ PT Zain Haromain Umrah Service, "COMPANY TABLE OF,".

perjalanan tentunya menimbulkan persaingan yang cukup ketat, maka bagi jamaah harus lebih hati-hati dan waspada dalam memilih biro perjalanan haji dan umroh.⁵⁵

Dalam menggunakan biro perjalanan tentunya dari kedua belah pihak melakukan perjanjian terlebih dahulu, hal ini bertujuan untuk melindungi masing-masing pihak agar dapat terpenuhi segala isi perjanjian yang telah disepakati. Sebagaimana jamaah melakukan perjanjian dengan PT Zain Haromain Umrah Service. Sebagaimana penulis melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Dahlawi selaku pemilik PT Zain Haramain.

"Perjanjian dilakukan oleh kami yaitu secara tertulis dalam bentuk surat perjanjian, jadi yang kami jaga selama ini adalah kepercayaan para jamaah. Karena prinsip saya pribadi keuntungan itu bukan nomor satu tapi kenyamanan jamaah lebih utama, dan untuk menjaga kenyamanan serta kepercayaan jamaah. Misalnya kami menjanjikan hotel B, tapi di hotel yang kami janjikan itu ternyata kamarnya tidak sesuai terus yang selevel dan sesuai dengan hotel yang telah kami janjikan kepada jamaah ternyata semuanya sudah full. saya bukan tidak upgrade, tapi selalu upgrade fasilitas karena untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan para jamaah."⁵⁶

Dari hasil wawancara di atas bahwa dari pihak PT Zain Haromain dengan jamaah melakukan kesepakatan secara tertulis, yaitu kedua belah pihak menandatangani surat perjanjian yang telah disediakan. Tentunya dari pihak PT mengusahakan untuk menerapkan kejujuran dan mengutamakan kenyamanan kepada seluruh jamaah. Sebelum jamaah membeli jasa biro perjalanan ke tanah suci, tentunya kedua nya telah

⁵⁵ Sri Istiawati, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umroh," *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan Juripol* 6, no. 1 (2023). 48.

⁵⁶ Muhammad Dahlawi, diwawancara oleh Penulis, Surabaya, 20 Oktober 2025

melakukan perjanjian baik secara lisan maupun tulisan. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu Halimatus Sa'diyah.

"Jadi saya melakukan perjanjian secara tertulis dengan menandatangani surat perjanjian, dan saat melakukan perjanjian dijelaskan semua fasilitas yang akan diberikan oleh pihak travel."⁵⁷

Dari hasil wawancara, bahwa jamaah telah melakukan perjanjian secara tertulis, dan pihak PT telah memaparkan semua yang akan diberikan oleh pihak PT. Terkait dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, tentunya diharapkan agar seluruhnya dapat sesuai dengan yang diperjanjikan. Dan jamaah berharap agar mendapatkan hak nya sesuai yang telah dijelaskan oleh pihak PT sebelumnya, untuk memastikan kebenarannya maka peneliti telah melakukan wawancara dengan Ibu Halimatus Sa'diyah.

"Kesepakatan yang diperjanjikan oleh pihak travel alhamdulillah sudah sesuai semua, mulai dari hotel, transportasi dan juga ziarah."⁵⁸

Dalam hal ini, pihak PT telah mengusahakan untuk memenuhi prestasi yang telah dijanjikan nya, sebab kepercayaan jamaah adalah yang paling utama. Dan untuk pelayanan yang diberikan juga diharapkan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Halimatus Sa'diyah selaku jamaah di PT Zain Haramain.

"Seluruh layanan telah sesuai dengan prinsip syariah, dan pihak travel telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang kami sepakati. Setelah kami tiba di makkah sangat dibimbing oleh Mutawit dari pihak travel."⁵⁹

⁵⁷ Halimatus Sa'diyah, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 26 Oktober 2025

⁵⁸ Halimatus Sa'diyah, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 26 Oktober 2025

⁵⁹ Halimatus Sa'diyah, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 26 Oktober 2025

Sebagai pihak PT tentunya selalu memberikan pelayanan yang baik, dan mengutamakan kenyamanan pelanggan nya. sama hal nya seperti jamaah yang telah menggunakan jasa PT Zain Haramain, maka dari itu dari pihak PT harus mengupayakan memberikan yang terbaik, dan memenuhi segala prestasi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tersebut.

Terkait dengan mutawi, pihak PT telah menyediakan beberapa mutawi untuk mendampingi para jamaah selama menjalani ibadah di tanah suci. Sebagaimana peneliti melakukan wawancara dengan Kak Lukman, salah satu staff PT Zain Haromain Umrah Service yaitu:

"Jadi kami telah menyediakan Mutawi di masing-masing rombongan sekitar 3 mutawi".⁶⁰

Maka dari itu, untuk menjaga dan memberikan kemudahan kepada seluruh jamaah. Maka PT Zain Haromain Umrah Service telah menyediakan mutawi yang bertujuan untuk memberikan kelancaran kepada seluruh jamaah saat menjalani ibadah di tanah suci.

Terkait dengan fasilitas yang diberikan, tentunya pihak PT berusaha untuk memberikan yang terbaik dan sesuai dengan yang diperjanjikan. Sebagaimana peneliti melakukan wawancara dengan salah satu staff di PT Zain Haromain Umrah Service yaitu kak Lukman.

"Kalo terkait dengan hotel, pastinya kami telah melakukan survei terlebih dahulu, apakah hotel yang dipilih telah sesuai dengan kriteria yang sudah kami janjikan".⁶¹

⁶⁰ Lukman, diwawancara oleh Penulis, Surabaya, 20 Oktober 2025

⁶¹ Lukman, diwawancara oleh Penulis, Surabaya, 20 Oktober 2025

Dari hasil wawancara diatas, bahwa pihak PT Zain Haromain Umrah Service telah mengusahakan untuk mengutamakan kepercayaan para jamaah, yakni salah satu nya memastikan hotel yang dipilih adalah yang sesuai dengan yang diperjanjikan.

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan Masruroh perilaku jamaah yang menggunakan jasa biro perjalanan PT Zain Haromain Umrah Service.

"Saya tahu PT Zain Haromain Umrah Service Ini dari kerabat saya dan kebetulan dia pernah menggunakan jasa PT Zain Haromain Umrah Service."⁶²

Dari hasil wawancara di atas, bahwa PT ini telah tersebar luas di kalangan masyarakat, dan telah banyak yang menggunakan jasa biro perjalanannya. Maka dari itu dengan memberikan pelayanan dan kualitas yang baik, sehingga banyak calon jamaah yang tertarik untuk menggunakan jasanya. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Hj Muzakki, yang sama-sama telah menggunakan jasa PT Zain Haromain Umrah Service yang mengatakan:

"Saya percaya dan tahu PT Zain Haromain Umrah Service Ini dari saudara saya, dan dia juga pernah menggunakan jasa PT ini. Saudara saya tidak mengalami kendala apapun, dan perjanjiannya juga sesuai dari awal berangkat sampai tiba di Indonesia."⁶³

Dari hasil wawancara di atas, bahwa sebelum jamaah menggunakan jasa biro perjalanan PT Zain Haromain Umrah Service, tentunya kedua belah pihak melakukan perjanjian terkait fasilitas yang

⁶² Masruroh, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 28 Oktober 2025

⁶³ Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember, 28 Oktober 2025

diberikan seperti hotel, transportasi, dan lain sebagainya. Jadi pihak PT Zain dan jama'ah

2. Implementasi Perjanjian Yang Dilakukan Oleh PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah

Pentingnya untuk memenuhi segala prestasi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak, hal ini sebagai bentuk tanggung jawab atas perjanjian yang telah dilakukannya. Sebagaimana pihak PT Zain Haromain Umrah Service telah menjanjikan pelayanan, dan fasilitas kepada calon jamaah. Sehingga pihak PT harus mengupayakan untuk memenuhi segala prestasi yang telah disampaikan kepada pihak calon jamaah.

Sebagai peneliti telah melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Dahlawi selaku pemilik PT Zain Haramain.

"Permasalahan yang dialami oleh PT kami pernah mengalami keterlambatan saat keberangkatan jamaah ke tanah suci, kami juga pernah mengalami perubahan tempat penginapan. Karena tempat penginapan yang pertama ternyata sudah full sehingga pihak memutuskan untuk mencari penginapan yang lain. Dan kami akan selalu terus belajar agar permasalahan seperti ini tidak terulang lagi. Dan mengusahakan untuk memberikan yang terbaik kepada para jamaah."⁶⁴

Dalam hal ini, ada cara tersendiri yang dilakukan oleh pihak PT agar dapat menghindari terjadinya wanprestasi, serta untuk menjaga reputasi usaha yang telah di kembangkannya. sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Bapak Muhammad Dahlawi selaku pemilik PT Zain Haramain.

⁶⁴ Muhammad Dahlawi, diwawancara oleh Penulis, Surabaya, 20 Oktober 2025

"Kegagalan berangkat itu kan alasan yang paling utama adalah visa tidak keluar, tiket tidak ada, atau memang mengalami delay. Nah kalau semisal terjadi hal semacam delay, maka itu di luar kuasa kami. Karena itu sepenuhnya memang tanggung jawab maskapai, tapi saya selalu memberikan bentuk kompensasi kepada jamaah walaupun sebenarnya delay itu bukan sepenuhnya kesalahan dari kami. Untuk menghindari terjadi nya kegagalan berangkat, saya pribadi selalu melihat data jamaah. Ketika data jamaah belum lengkap dari awal bulan ramadhan, maka saya tidak akan menjual paket di bulan syawal. Karena itu sangat rentan sekali dengan kegagalan keberangkatan, sebab di tanggal 1 syawal itu sistem bisa sudah di tutup. Nah semisal calon jamaah belum melengkapi datanya, maka otomatis akan terjadi kegagalan keberangkatan. Makanya saya selaku sangat menghindari itu, dan saya saat bulan syawal tidak menjual paket. Kecuali data jamaah sudah lengkap sebelum awal bulan ramadhan, jadi data - data itu harus di persiapkan dulu. Karena saya tidak mau nanti terkesan wah ini calon jamaah nya gagal berangkat, padahal itu bukan kesalahan dari pihak PT. Jadi saya sangat mengantisipasi persoalan ini karena untuk menjaga nama baik perusahaan."⁶⁵

Dari pernyataan diatas, bahwa pihak PT telah mengantisipasi terjadinya kegagalan berangkat jamaah, sehingga pihak PT selalu berhati-hati dalam menjual paket haji maupun umrah. Tentunya hal ini bertujuan agar terhindar dari wanprestasi, dan sangat penting untuk selalu menjaga nama baik perusahaan.

Suatu bentuk kelalaian yang dilakukan oleh pihak yang melakukan perjanjian adalah salah satu kerugian yang didapatkan oleh pihak yang lainnya, maka dari itu diharapkan untuk seseorang yang melakukan perjanjian harus memenuhi segala prestasi yang telah diperjanjikan. Dalam hal ini terkait dengan pemberangkatan jamaah ke tanah suci peneliti telah

⁶⁵ Muhammad Dahlawi, diwawancara oleh Penulis, Surabaya, 20 Oktober 2025

melakukan wawancara dengan Ibu Halimatus Sa'diyah selaku jamaah di PT Zain Haromain.

"Saya saat berangkat ke tanah suci mengalami penundaan keberangkatan karena mengalami delay, jadi saya dan jamaah lainnya harus menunggu di bandara selama 1 hari. Saya juga mengalami perubahan tempat penginapan, sebelumnya saya dijanjikan mendapatkan penginapan yang dekat dengan Baitullah, ternyata tempat penginapan nya sudah full jadi saya dipindahkan ke penginapan yang lumayan jauh."⁶⁶

Dari pernyataan informan, bahwa PT Zain Haramain telah mengusahakan untuk memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan kepada para jamaahnya. Namun ada kendala dalam pemberangkatan jamaah ke tanah suci yaitu maskapai mengalami delay dan perubahan tempat penginapan. Untuk memperkuat pernyataan di atas, peneliti juga memastikan apakah pihak jamaah mengalami kerugian atas pelayanan yang diberikan oleh PT Zain Haromain. Sebagaimana peneliti telah melakukan wawancara dengan Hj Muzakki selaku jamaah di PT Zain Haromain.

"Jadi saya waktu keberangkatan ke tanah suci tertunda selama 1 hari, dan dari pihak travel menginformasikan kalau pesawat yang kita pakai terjadi keterlambatan/delay. Bahkan saya mengalami perubahan tempat penginapan"⁶⁷

Maka ada jamaah yang mengalami penundaan keberangkatan ke tanah suci yang disebabkan keterlambatan/delay, serta mengalami perubahan tempat penginapan. Tentunya dari Kejadian ini ada yang merasa khawatir dan dirugikan atas kelalaian yang terjadi, sehingga

⁶⁶ Halimatus Sa'diyah, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 26 Oktober 2025.

⁶⁷ Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember, 28 Oktober 2025.

peneliti melakukan wawancara dengan Hj Muzakki apa yang dirasakannya saat terjadi delay.

"Sebenarnya saya tidak merasa dirugikan dari Kejadian ini, tapi saya hanya merasa capek karena harus menunggu 1 hari di bandara. Saat saya dan jamaah yang lainnya menunggu di bandara, pihak PT Zain Haromain Umrah Service memberi kami makan agar kami tidak kelaparan selama menunggu di bandara. Dan sepulangnya dari tanah suci pihak PT juga memberikan kami kurma Ajwa."⁶⁸

Dalam hal ini, PT Zain Haromain Umrah service harus bertanggung jawab atas penundaan keberangkatan ke tanah suci, yaitu dengan memberikan konsumsi kepada seluruh jamaah dan memberikan kurma ajwa. Tentunya segala perjanjian dan pelayanan harus menerapkan prinsip-prinsip syariah, maka peneliti melakukan wawancara terkait dengan pelayanan yang diberikan.

"Semua layanan diberikan oleh pihak PT, dan Alhamdulillah semuanya sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Jamaah juga dibimbing dengan sangat bagus Sesampainya di tanah suci."⁶⁹

Dari pernyataan di atas, bahwa jama'ah puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PT Zain Haromain Umrah Service. Serta pihak PT juga menerapkan prinsip-prinsip Syariah dalam melayani jama'ah.

Sebagai bentuk tanggung jawab atas perbuatan nya, maka pihak yang telah melakukan wanprestasi harus mengganti rugi dengan memberikan kompensasi kepada pihak yang dirugikan. Sebagaimana peneliti telah melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Dahlawi selaku pemilik PT Zain Haromain.

⁶⁸ Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember, 28 Oktober 2025.

⁶⁹ Masruroh, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 28 Oktober 2025.

"Saya memberikan kompensasi kepada calon jamaah seperti makanan, karena saya khawatir calon jamaah merasa lapar. Jadi kami memberikan makanan ekstra, dan kami juga pernah memberikan kompensasi berupa kurma ajwa kepada setiap calon jamaah. Ini saya berikan sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak PT kepada calon jamaah yang mengalami delay".⁷⁰

Dari hasil wawancara diatas, bahwa pihak PT telah mengusahakan untuk bertanggung jawab atas kelalaian nya. Dan berusaha untuk mendapatkan kembali kepercayaan dari pihak jamaah. Sebab kepercayaan jamaah yang penting dalam usaha berbisnis..

Tabel 4.1
Temuan dan Analisis Data

No.	Data Analisis	Keterangan
1	Bentuk perjanjian yang dilakukan PT Zain Haromain Umrah Service kepada calon jamaah	Perjanjian yang dilakukan oleh pihak PT Zain Haromain Umrah Service dengan jamaah yakni secara Tertulis, seperti yang telah dijelaskan oleh salah satu narasumber yaitu Ibu Halimatus Sa'diyah, bahwa perjanjian dilakukan secara tertulis dengan menandatangani surat perjanjian, saat proses perjanjian berlangsung pihak PT Zain Haromain Umrah Service menjelaskan terkait Fasilitas yang akan diberikan. Sehingga dengan adanya perjanjian ini, maka kedua belah pihak bersepakat atas semua yang telah diperjanjikan. Bahkan dari pihak Direktur PT Zain Haromain Umrah Service yaitu bapak Muhammad Dahlawi dalam melakukan perjanjian mengutamakan kepercayaan dan kenyamanan para jamaah.
2	Implementasi perjanjian yang dilakukan oleh PT Zain Haromain Umrah	Dalam pemberangkatan ke tanah suci para jamaah mengalami penundaan keberangkatan ke tanah suci, karena pesawat mengalami delay. Bahkan

⁷⁰ Muhammad Dahlawi, diwawancara oleh Penulis, Surabaya, 20 Oktober 2025.

	Service Kepada Jamaah	<p>jamaah mengalami perubahan tempat penginapan dan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Sebab tempat penginapan yang di janjikan dekat dengan Baitullah, ternyata penginapannya <i>full</i> sehingga harus pindah ke tempat yang lain dan jaraknya lumayan jauh Sehingga PT Zain Haromain Umrah Service dianggap telah melakukan wanprestasi, sebab keberangkatan ditunda selama 1 hari dan perubahan tempat penginapan. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh narasumber yaitu Hj Muzakki yang juga mengalami penundaan keberangkatan serta perubahan tempat penginapan, dikarenakan adanya permasalahan yaitu pesawat mengalami delay dan tempat penginapan yang sudah penuh. Dengan adanya peristiwa ini dari pihak PT berusaha untuk memberikan tanggung jawab atas kesalahan yang dialaminya seperti yang telah dijelaskan oleh Direktur PT yaitu Muhammad dahlawi saat para jamaah menunggu di bandara selama 1 hari dari pihak PT memberikan konsumsi/makanan sebagai bentuk pertanggungjawaban bahkan saat tiba di Indonesia pihak PT memberikan kurma Ajwa kepada masing-masing jamaah.</p>
--	-----------------------	---

C. Pembahasan Temuan

1. Bentuk Perjanjian yang Dilakukan PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah

Ibadah haji dan umrah, sebagaimana ibadah haji dan umrah tercantum dalam rukun Islam kelima. Ada beberapa ketentuan yang harus terpenuhi sebelum melaksanakan ibadah haji dan umrah, yakni orang yang

menganut agama Islam, orang yang telah merdeka ataupun yang mampu, orang yang keadaan sehat. Dalam hal ini menunaikan ibadah umrah disunahkan bagi umat Islam.⁷¹

Sebagaimana pihak jamaah sebelum menggunakan jasa travel, tentunya jamaah akan melakukan perjanjian dengan PT Zain Haromain Umrah Service. Hal ini bertujuan untuk melindungi masing-masing pihak, ketika terjadi perbuatan wanprestasi. Maka pihak PT dan jamaah melakukan perjanjian secara tertulis, serta pihak PT menjelaskan secara rinci terkait fasilitas dan perjalanan selama berada di tanah suci. Oleh karena itu walaupun dengan perjanjian secara lisan tetap mengutamakan kepercayaan dan kejujuran, maka dari itu PT Zain Haromain Umrah Service dalam melakukan perjanjian dengan jamaah mengutamakan sikap kejujuran, dan mengutamakan kenyamanan jamaah.⁷²

Perjanjian adalah suatu bentuk kesepakatan antara dua orang atau lebih, yang sama-sama ingin mencapai tujuan yang sama. Sebagaimana manusia merupakan makhluk sosial yang tetap membutuhkan manusia yang lainnya, untuk memenuhi segala kebutuhan dalam hidupnya. Oleh karena itu perjanjian ini sebagai bentuk hubungan hukum antara perorangan dalam kalangan masyarakat, dan bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Serta kedua belah pihak yang melakukan perjanjian akan bertemu, dan membahas isi perjanjian isi perjanjian nya

⁷¹ Sri Istiawati, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umroh," *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan Juripol* 6, no. 1 (2023). 48.

⁷² Jeremi Korayan, "Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umrah Terhadap Calon Jamaahnya," *Jurnal Hukum Adigama* 5, no. 2 (2020). 4.

tersebut. Perjanjian dalam KUHPdata tercantum pada pasal 1313 yang berbunyi:

"Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih."

Maka dari itu perjanjian dapat dikatakan sah dan mengikat, ketika perjanjian dilakukan paling sedikit dua orang yang menjadi subjek hukum. Serta dari masing-masing pihak bersepakat atas perjanjian yang telah dilakukannya tersebut. Maka dari itu perjanjian dapat terbentuk rangkaian kalimat yang mengandung unsur janji/kesanggupan baik secara lisan maupun tulisan.

Perjanjian dapat diterapkan oleh siapapun baik antar individu, maupun individu dengan badan hukum. Sebab perjanjian memiliki asas kebebasan berkontrak, serta dalam melakukan perjanjian tentunya harus memenuhi segala prestasinya. Sehingga prestasi dalam perjanjian yakni melaksanakan segala sesuatu yang telah diperjanjikan, maupun yang sudah ditulis pada perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersangkutan. Dalam hal ini perjanjian yang dilakukan secara tertulis hukumnya sah, dan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat. Oleh karena itu perjanjian dapat dikatakan sudah terbentuk, setelah kedua belah pihak bertemu menyepakati segala isi dalam perjanjiannya dan menandatangani surat perjanjian⁷³

⁷³ Hukum Perjanjian, *Hukum Perjanjian* (Depok : Rajawali Pers Divisi, 2024). 51

Dalam KUHPerdara perjanjian tidak dibatasi, untuk melakukan perjanjian secara lisan maupun tertulis. Sehingga masyarakat mendapat kebebasan dalam melakukan perjanjian, maka dari itu perjanjian yang dilakukan secara tertulis dalam KUHPerdara hukumnya sah selama telah memenuhi ketentuan yang tercantum pada pasal 1320 KUH perdata.

Sebagaimana PT Zain Haromain Umrah Service dan jamaah melakukan perjanjian secara tertulis, maka hal ini diperbolehkan dan hukumnya sah. sebagaimana memenuhi kriteria yang tercantum pada pasal 1320 KUHPerdara, yakni dari pihak PT dan jamaah saling mengikatkan dirinya, keduanya sudah cakap hukum, keduanya bersepakat untuk melakukan perjanjian dengan beberapa isi perjanjian yang telah ditentukan, dan ketentuan-ketentuan yang diperbolehkan. Maka dari itu saat pihak PT dan jamaah telah mengikuti seluruh ketentuan seperti yang di atas, maka melakukan perjanjian dengan secara tertulis sangat disarankan selama tidak adanya unsur paksaan. Bahkan bagi setiap masyarakat diharapkan dapat melakukan perjanjian secara tertulis, sebab selain melindungi para pihak yang melakukan perjanjian namun perjanjian secara tertulis mempunyai kekuatan yang mengikat.⁷⁴

Perjanjian adalah suatu perikatan yang sangat penting sebagaimana tercantum pada buku 3 KUHPerdara pasal 1233 yang berbunyi: ⁷⁵

"Tiap-tiap perikatan itu terjadi karena persetujuan atau karena undang-undang".

⁷⁴ Sukadana, "Implikasi Yuridis Wanprestasi Dalam Hukum Perdata Antara Teori Dan Praktik".139

⁷⁵ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie)*,.

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, bahwa untuk melakukan pengikatan harus adanya persetujuan dari kedua belah pihak tanpa adanya unsur paksaan. Sehingga perjanjian dilakukan sesuai dengan keinginan dari masing-masing pihak. Perjanjian dapat diartikan sebagai persetujuan yang diberikan oleh kedua belah pihak sebagaimana tercantum pada pasal 1313 KUH perdata yang berbunyi:⁷⁶

"Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengingatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih."

Dalam hal ini dengan adanya perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak, bertujuan untuk mengikatkan dirinya dan menghindari terjadinya ingkar janji. Sebab ketika kedua belah pihak tidak melakukan pengikatan, maka akan kesulitan ketika salah satu pihak melakukan wanprestasi. Perjanjian yang sah yaitu harus memenuhi ketentuan yang tercantum pada pasal 1320 KUH perdata yang berbunyi:⁷⁷

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Maka dari itu seseorang yang telah melakukan perjanjian dan sepakat terhadap hal-hal yang diperjanjikan, maka hukumnya telah mengikat dan tidak bisa dibatalkan. Tetapi perjanjian bisa batal ketika dari

⁷⁶ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie).*

⁷⁷ Martha Eri Safira, *Hukum Perdata* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2017).

kedua belah pihak ingin mengakhiri perjanjian yang telah dilakukan, disertai dengan adanya alasan yang akurat dan relevan.

Sedangkan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah perjanjian sering dikenal sebagai akad sebagaimana yang telah tercantum pada pasal 20 yang berbunyi:⁷⁸

"Akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu."

Dalam hal ini perjanjian yang dimaksud adalah kesepakatan antara dua orang atau lebih, yang bertujuan untuk mengikatkan dirinya. Akad dapat dikatakan sah apabila mengandung beberapa unsur, sebagaimana telah tercantum pada pasal 29 yang berbunyi:⁷⁹

"Akad yang sah adalah akad yang disepakati dalam perjanjian tidak mengandung unsur ghalat atau khilaf, dilakukan di bawah ikrah atau paksaan, taghrir tipuan dan ghabn atau penyamaran."

Dengan adanya pernyataan seperti ini, bertujuan untuk melindungi hak-hak yang melakukan kesepakatan agar terhindar dari wanprestasi. Oleh karena itu akad atau perjanjian memiliki kedudukan yang penting, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat apabila salah satu pihak melakukan ingkar janji.

Akad bertujuan untuk melindungi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang telah melakukan akad, serta untuk memberikan kepastian atas segala objek yang diakadkan. Dan para pihak harus

⁷⁸ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, 2011.

⁷⁹ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*,.

menepati segala isi perjanjian yang telah disepakati, serta dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah tidak disebutkan secara spesifik terkait perjanjian dilakukan secara lisan maupun tertulis. Maka dari itu akad/perjanjian yang dilakukan secara lisan/tertulis hukumnya sah - sah saja selama memenuhi segala ketentuan yang berlaku seperti:⁸⁰

- e. *Aqidain* : Orang yang melakukan akad
- f. *Ma'qud* : Objek yang diakadkan
- g. *Maudhu al ; -aqd* : tujuan atau inti dari pembuatan akad
- h. *Sigat al - aql Ijab dan Kabul* : *Ijab* merupakan pemberian penjelasan oleh salah satu pihak yang dilakukan di awal, yakni menjelaskan segala bentuk yang diperjanjikan. Sedangkan *kaful* merupakan ucapan dari orang yang satunya untuk melakukan akad setelah dijelaskannya Ijab.

Dalam hal ini akad yang dilakukan secara tertulis diperbolehkan, selama tidak adanya unsur paksaan. Bahkan terkait akad juga tertuang dalam Surah Al-Imran - 76:

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ □ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Artinya: “Bukan begitu! Siapa yang menepati janji dan bertakwa, sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertakwa.”⁸¹

Pada ayat diatas, bahwa bagi setiap orang yang telah memenuhi segala isi perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Maka

⁸⁰ Muhammad Romli, “Konsep Syarat Sah Akad Dalam Hukum Islam Dan Syarat Sah Perjanjian Dalam Pasal 1320 Kuh Perdata,” *Tahkim* XVII, no. 2 (2021). 175.

⁸¹ Soenarjo, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*, (Madinah : Komplek Percetakan Al Qur'anul Karim Raja Fahd, 1971). 800

akan mendapatkan keberkahan dan dapat dipercaya oleh jama'ah, sehingga dengan mengutamakan pelanggan maka usahanya dapat berkembang dengan pesat. Oleh karena itu jama'ah sebelum menggunakan jasa biro perjalanan, tentunya jama'ah melakukan perjanjian dengan PT Zain Haromain Umrah Service yakni perjanjian secara lisan.

2. Implementasi Perjanjian Yang Dilakukan Oleh PT Zain Haromain Service Kepada Jamaah

Pelaksanaan haji dan umrah merupakan kegiatan yang sangat penting, dan jamaah juga berharap agar biro perjalanan yang dipilih dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diperjanjikan. Oleh karena itu sebelum jamaah membeli jasanya, maka kedua belah pihak melakukan kesepakatan baik mulai dari paket atau harga yang dipilih, penginapan, konsumsi, maskapai, dan kebutuhan lain sebagainya. Perjanjian ini harus dilandaskan dengan kejujuran serta tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun, hal ini dilakukan agar dapat memastikan seluruh kegiatan sesuai dengan yang diperjanjikan dan menghindari adanya unsur penipuan. Sebagaimana perbuatan ingkar janji sangat tidak diperkenankan, dan sangat merugikan pihak lain.⁸²

Dalam hal ini pihak PT Zain Haromain Umrah Service telah mengalami permasalahan saat pemberangkatan jamaah ke tanah suci, yakni pesawat mengalami keterlambatan/delay, Sehingga dengan terjadinya peristiwa ini membuat jamaah harus menunda keberangkatan

⁸² Miranti Widiayunita, "Pertanggungjawaban Hukum Biro Penyelenggara Perjalanan Haji Khusus Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Khusus" 3 (2023): 10.

selama 1 hari, serta mengalami perubahan penginapan. Maka dari itu pihak PT telah melakukan perbuatan wanprestasi dan harus mempertanggungjawabkan kesalahan yang terjadi. Sehingga dengan terjadinya penundaan ini jamaah harus menunggu 1 hari di bandara, dan peristiwa ini betapa pentingnya untuk menepati janji yang telah disepakati. Agar tidak ada pihak yang dirugikan, sebab dengan melakukan perjanjian tidak jauh untuk mencapai tujuan yang sama dan untuk saling menguntungkan.

Wanprestasi adalah perbuatan melanggar hukum terutama dalam Hukum Perjanjian sebagaimana wanprestasi dilakukan oleh salah satu pihak yang melakukan kelalaian ataupun tidak memenuhi segala sesuatu yang diperjanjikan sebagaimana yang tercantum pada pasal 1238 KUH perdata yaitu :

“Si berutang adalah lalai apabila ia dengan surat perintah/dengan sebuah akta sejenis itu, telah dinyatakan lalai atau demi berikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.”

Dari pernyataan di atas bahwa seseorang yang tidak memenuhi segala prestasi yang diperjanjikan, maka dapat dinyatakan telah melakukan wanprestasi. Tentunya hal ini sangat merugikan pihak lain yang tidak terpenuhi segala perjanjiannya. Serta terkait wanprestasi juga tercantum pada pasal 1365 yang berbunyi:

"Tiap perbuatan yang melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut."

Sebagaimana dalam penjelasan di atas, bahwa setiap orang yang melakukan wanprestasi maka harus mengganti kerugian sesuai dengan yang diperjanjikan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh pihak yang wanprestasi.

Sedangkan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah ingkar janji juga tidak diperbolehkan sebagaimana yang tercantum pada pasal 36 yang berbunyi:⁸³

- a. Tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya.
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat/ atau,
- d. Melakukan sesuatu menurut perjanjian tidak boleh dilakukan

Perbuatan seseorang yang melakukan wanprestasi merupakan perbuatan yang sangat merugikan dan menyebabkan pihak lain merasa kecewa Oleh karena itu untuk memberikan tanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan oleh orang yang telah melakukan wanprestasi. Maka ada beberapa ketentuan yang harus dilakukan sebagaimana yang tercantum pada pasal 38 yang berbunyi:

- a. Membayar ganti rugi
- b. Pembatalan akad
- c. Peralihan resiko
- d. Denda, dan/atau

⁸³ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*.

e. Membayar biaya perkara

Dalam kompilasi hukum ekonomi syariah bahwa perbuatan wanprestasi adalah perbuatan yang tidak diperkenankan dan melanggar hukum sebagaimana tertuang dalam Surah Al – Ahzab ayat 71:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.”⁸⁴

Berdasarkan ayat di atas, bahwa seseorang yang melakukan akad hendaklah untuk memenuhi segala isi akad yang telah disepakati oleh para pihak. Sehingga PT Zain Haromain Umrah Service tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati nya dengan jama'ah yakni dalam pemberangkatan ke tanah suci mengalami delay. Bahkan, hal ini menjadi permasalahan yang cukup serius sebab merugikan pihak yang bersangkutan. Oleh karena itu perbuatan wanprestasi harus ditindaklanjuti dan tidak boleh hal ini terulang kembali kepada jamaah yang lainnya.

Sebagaimana pengusaha yang menjalankan biro perjalanan haji dan umrah, diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Dan yang dilakukan oleh pihak PT Zain Haromain Umrah Service yang mengalami delay saat pemberangkatan jamaah dan perubahan tempat penginapan, tentunya jamaah merasakan cemas dan khawatir jika mengalami ketidaksesuaian atas semua yang telah diperjanjikan. Oleh karena itu bagi setiap biro perjalanan diharapkan dapat memenuhi seluruh

⁸⁴ Soenarjo, Al Qur'an Dan Terjemahannya, (Madinah : Komplek Percetakan Al Qur'anul Karim Raja Fahd, 1971).

perjanjian yang telah disepakati, hal ini bertujuan untuk melindungi seluruh pihak yang melakukan perjanjian.

3. Bentuk Tanggung Jawab Terhadap Jamaah Akibat Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh PT Zain Haromain

Wanprestasi merupakan salah satu perbuatan yang tidak diperbolehkan, sebagaimana dari salah satu pihak tidak menjalankan kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah dilakukan. Tentunya dengan adanya perbuatan wanprestasi menimbulkan kerugian bagi pihak yang lainnya, ada beberapa macam wanprestasi yakni ingkar janji yang tidak memenuhi segala janji yang telah disepakati. Hal ini dapat dinyatakan wanprestasi ketika salah satu pihak tidak menjalankan tugas sesuai dengan yang diperjanjikan, apabila salah satu pihak merasa tidak sanggup untuk memenuhi janji yang telah disepakati maka hal ini dapat dikatakan sebagai bentuk wanprestasi. Sebagaimana permasalahan seperti ini sering terjadi, dan mencerminkan bahwa seseorang tidak bisa menerapkan tanggung jawab atas perbuatannya sendiri. Oleh karena itu pentingnya bersikap jujur dan bertanggung jawab.⁸⁵

Semakin maraknya perbuatan wanprestasi, maka dibutuhkan perlindungan bagi konsumen yang dirugikan. Sebagaimana yang

⁸⁵ Muhammad Fahmi Hibatullah, “Akibat Hukum Wanprestasi Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes) Dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,” *Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2024): 67–73, <https://doi.org/10.24090/eluqud.v2i1.10167>.

tercantum dalam undang-undang perlindungan konsumen pasal 1 angka (1) yang berbunyi:⁸⁶

"Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen"

Dalam hal ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada pihak-pihak yang dirugikan, terutama yaitu untuk melindungi pihak yang mengalami wanprestasi. Dengan adanya perlindungan terhadap konsumen bertujuan untuk menegakkan keadilan, kebermanfaatan, dan kepastian hukum. Sebagaimana yang tercantum dalam UUPK pasal 64 yang berbunyi:⁸⁷

"Segala ketentuan peraturan uu yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat UU ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam UU ini."

UUPK juga telah memberikan peraturan bagi konsumen yang dirugikan untuk mendapatkan kompensasi. Sebagaimana tercantum pada pasal 19 UUPK yang berbunyi:

"Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang, dan/atau biasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa setiap orang yang melakukan wanprestasi, harus bertanggung jawab atas kesalahan yang telah diperbuat. Tanggung jawab merupakan bentuk kewajiban atas

⁸⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999.

⁸⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

kelalaian yang dilakukan oleh pihak yang ingkar janji, sebab dengan perbuatan itu menimbulkan kerugian kepada pihak yang lainnya.⁸⁸ Sebagaimana dalam KUHPerdata tanggung jawab dapat disebabkan karena wanprestasi, dan perbuatan melawan hukum. Wanprestasi yang dilakukan oleh PT Zain Haromain adalah pesawat mengalami delay, dan mengalami perubahan tempat penginapan. Sehingga hal ini menyebabkan jamaah merasakan khawatir dan cemas Atas kejadian tersebut.

Dalam KUH perdata wanprestasi adalah kelalaian yang dilakukan oleh salah satu pihak dan tidak mampu memenuhi prestasi yang diperjanjikan sebagaimana yang tercantum pada pasal 1237 yang berbunyi:⁸⁹

"Dalam hal adanya perikatan untuk memberikan suatu kebendaan tertentu kebendaan itu semenjak perikatan dilahirkan, adalah atas tanggungan berpiutang. Jika berhutang lalai akan menyerahkannya maka semenjak saat kelalaian, kebendaan adalah atas tanggungannya."

Serta terkait wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak maka tercantum pada pasal 1243 yang berbunyi:

"Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak terpenuhinya. Suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya/jika sesuatu yang harus diberikan/dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampauinya."

Dalam hal ini sebagai bentuk perlindungan bagi jamaah yang mengalami wanprestasi, maka dari pihak biro perjalanan harus

⁸⁸ Kristiane Paendong, "Kajian Yuridis Wanprestasi Dalam Perikatan Dan Perjanjian Ditinjau Dari Hukum Perdata," *Jurnal Analogi Hukum* 7, no. 2 (2021).

⁸⁹ Nur Azza and Morlin Iwanti, "Akibat Hukum Wanprestasi Serta Upaya Hukum Wanprestasi Berdasarkan Undang-Undang Yang" VI, no. 2 (2022): 346–51.

memberikan kompensasi dan tanggung jawab sesuai dengan yang diperjanjikan.⁹⁰

Peran hukum adalah mengakui dan menegakkan kewajiban seseorang dalam melakukan perjanjian. Sehingga seseorang yang telah melakukan perbuatan wanprestasi, maka harus bertanggung jawab atas perbuatan nya. Salah satu nya yaitu mengganti rugi atas perbuatan yang telah dilakukan, serta mendapatkan sanksi.

Oleh karena itu ketika dikaitkan dengan Wanprestasi, maka Wanprestasi adalah pengingkaran janji. Dalam teori Fried, wanprestasi bukan hanya kegagalan teknis memenuhi kewajiban dalam perjanjian. Namun wanprestasi adalah pengingkaran terhadap janji moral dan sangat merugikan pihak yang lain. Pembenaan penegakan kontrak yang lebih ketat yakni dengan Pendekatan perjanjian cenderung mendukung penegakan janji kecuali ada alasan seperti adanya paksaan, penipuan, ketidakmampuan untuk memenuhi prestasi, karena pengingkaran merusak kewajiban dalam bertanggung jawab dan kepercayaan.

Dalam KUHPdata, wanprestasi diperlakukan sebagai kegagalan memenuhi prestasi yang dapat menimbulkan kewajiban ganti rugi, pemenuhan, atau pembatalan perjanjian. Maka ini sejalan dengan pembahasan diatas bahwa pelanggaran kontrak adalah pelanggaran janji yang berakibat hukum. Pendekatan Fried bertujuan sebagai landasan normatif saat hakim/akademisi membahas mengapa kontrak harus dipaksa

⁹⁰ Safira, *Hukum Perdata*, 50.

atau dikompensasi dan bukan hanya bagaimana mekanismenya menurut aturan positif saja.⁹¹

Perbuatan wanprestasi juga telah tercantum dalam Al - Qur'an dan Hadist, bahwa perbuatan ini tidak diperbolehkan serta merugikan orang lain. sebagaimana yang telah tercantum dalam Surah Al - Maidah ayat 1 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji!

Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.” (Surah Al-Maidah ayat 1).⁹²

Dengan ayat di atas, dapat dipahami bahwa setiap perjanjian yang dilakukan oleh seseorang. Maka wajib memenuhi segala perjanjian yang telah disepakatinya. Hal ini sebagai bentuk tanggung jawab dan untuk mewujudkan kepercayaan seseorang, sebab saat sekali orang itu di bohongi atau ingkar janji maka kedepannya akan sulit untuk mendapatkan

⁹¹ Zahry Vansdawati, *Prinsip Itikad Baik Dalam Perjanjian Asuransi Yang Berkeadilan*, 2014.

⁹² Soenarjo, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*, (Madinah : Komplek Percetakan Al Qur'anul Karim Raja Fahd, 1971). 651

kepercayaan kembali. Ada hadist yang membahas terkait perbuatan ingkar janji, yakni:

آيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلَاثٌ: إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ، وَإِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ، وَإِذَا أُؤْتِمِنَ خَانَ

Artinya: “Tanda munafik: bila berbicara berdusta; bila berjanji mengkhianati; bila dipercaya mengkhianati.” (Hadits riwayat Bukhari & Muslim).⁹³

Dalam hal ini telah dijelaskan bahwa perbuatan ingkar janji merupakan tanda-tanda munafik. Maka dari itu perbuatan wanprestasi merupakan salah satu perbuatan yang sangat tidak diperbolehkan dalam Islam, dan sangat merugikan pihak lain.

Wanprestasi dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah sering disebut ingkar janji sebagaimana yang tercantum pada Pasal 39 yang membahas terkait ingkar janji yang menyatakan bahwa:⁹⁴

“Sanksi pembayaran ganti rugi dapat dijatuhkan apabila :

- d. pihak yang melakukan ingkar janji setelah dinyatakan ingkar janji, tetap melakukan ingkar janji;
- e. sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya;

⁹³ Al-Hafid Ibnu Hajar, Terjemah Bulughul Maram Ibnu Hajar Al Asqalani, (Jakarta : Pustaka Amani, 1995) 221

⁹⁴ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*.

- f. pihak yang melakukan ingkar janji tidak dapat membuktikan bahwa perbuatan ingkar janji yang dilakukannya tidak di bawah paksaan.”

Dari penjelasan di atas, bahwa wanprestasi adalah kelalaian yang dilakukan oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian. Oleh karena itu ada beberapa cara yang dilakukan untuk melindungi jamaah yang mengalami wanprestasi yaitu:

- a. Melakukan perdamaian, sebagaimana kesepakatan yang dilakukan kedua belah pihak untuk diakhiri pertengkarannya ada tiga syarat yaitu, adanya ijab, qabul, dan lafal. Apabila ketiganya sudah memenuhi, maka perjanjian dapat dinyatakan berakhir dengan cara perdamaian. Dan tentunya perdamaian ini dilakukan oleh kedua belah pihak tanpa adanya unsur paksaan.
- b. Arbitrase, untuk melindungi pihak jamaah dapat melakukan penyelesaian permasalahan dengan menunjuk orang sebagai penengah.
- c. Memberikan kompensasi dan tanggung jawab sesuai dengan perjanjian yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak.⁹⁵

Dalam hal ini, bagi pihak PT Zain Haramain yang telah melakukan wanprestasi terhadap calon jamaah, yang mengalami delay saat waktu pemberangkatan ke tanah suci. Tentunya para calon jamaah merasa khawatir dan cemas, maka dari itu dari pihak PT Zain Haramain

⁹⁵ Cantika Tresna Rahayu et al., “Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Yang Dirugikan Dalam Wanprestasi,” *Media Hukum Indonesia (MHI)* 2, no. 4 (2024). 55.

diharapkan memberikan kompensasi atau tanggung jawab atas kejadian delay tersebut.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bahwa perjanjian pelaksanaan umroh PT Zain Haromain Umrah Service adalah melalui perjanjian secara tertulis, hal demikian juga disepakati oleh kedua pihak kepada para jamaah yang menunjukkan adanya indikasi persetujuan verbal, sehingga proses tersebut memenuhi kriteria perjanjian pada Pasal 1320 KUH Perdata yang kemudian berlaku sebagai undang-undang menurut Pasal 1233 KUH Perdata. Bahkan memenuhi kriteria perjanjian pada Pasal 29 KHES.
2. Bahwa pada pembahasan sebelumnya terhadap implementasi perjanjian yang dilakukan oleh PT Zain Haromain Umrah Service kepada para jamaahnya menunjukkan adanya indikasi wanprestasi, oleh karena itu detail pelayanan yang didapatkan oleh jamaah terdapat ketidaksesuaian atas apa yang diperjanjikan, maka menurut Pasal 1238 KUH Perdata hal demikian termasuk kelalaian yang dikategorikan sebagai wanprestasi dan Pasal 1365 KUH Perdata menunjukkan adanya kewajiban mengganti rugi kerugian tersebut, demikian pula KHES Pasal 36 mendefinisikan hal tersebut sebagai ingkar janji yang tidak diperbolehkan.
3. Bahwa mengenai bentuk pertanggungjawaban PT Zain Haromain Umrah Service terkait kendala ketidaksesuaian detail pelayanan yang diberikan kepada para jamaah atas perjanjian awal, maka pihak PT Zain Haromain Umrah Service memberikan alternatif pelayanan ekstra sebagai bentuk ganti rugi terhadap hal tersebut, maka menurut Pasal 19 Undang-undang

Perlindungan Konsumen pelayanan ekstra tersebut dikategorikan sebagai ganti rugi yang sejak awal merupakan tanggung jawab PT Zain Haromain Umrah Service kepada para jamaah, demikian pula Pasal 1243 menunjukkan kewajiban atas ganti rugi atas kelalaian memberikan prestasi yang diperjanjikan, serta adanya sanksi bagi yang melakukan ingkar janji tercantum pada Pasal 39 KHES.

B. SARAN

Berdasarkan temuan yang diperoleh oleh penulis, maka penulis dapat memberikan beberapa saran agar bisa dipertimbangkan.

1. Bagi seluruh PT Travel, terutama yang fokus pada pelayanan perjalanan haji dan umrah yang telah tersebar luas di kalangan masyarakat. Untuk lebih taat dan patuh dalam melakukan perjanjian dengan para calon jamaah khususnya terkait dengan memberikan pelayanan dan memenuhi seluruh prestasi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
2. Bagi setiap pembaca skripsi ini, penulis ucapkan mohon maaf ketika masih jauh dari kesempurnaan. Dan jika adanya kekurangan baik mulai dari hasil penelitian, penulisan, ataupun terkait pembahasannya. Oleh karena itu jika membaca berkenan, dapat menjadikan skripsi ini sebagai bentuk rujukan. Dan dianjurkan untuk mencantumkan buku, maupun referensi dalam bentuk lainnya. Hal ini bertujuan agar informasi yang didapatkan lebih relevan dan kuat.
3. Bagi setiap aparat penegak hukum untuk terus mengawasi kinerja seluruh PT, terutama PT yang fokus pada bidang travel. Hal ini bertujuan untuk

melindungi hak konsumen agar tetap terlindungi, dan tidak dirugikan atas penyalahgunaan wewenang.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Cholil, Yaqut Qoumas, *tuntunan manasik haji dan umroh*, (Jakarta, Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023).

Hukum perdata Martha Eri Safira, Ponorogo, penerbit Nata Karya.2013

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia Sadar M., Moh taufik Makarao, 2012.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Subekti, Jakarta, PT. Arga Printing 2007.

Manajemen pemasaran Kotler Philip , kevin dkk Jakarta, PT Indeks, 2009.

Metode Penelitian Hukum Sunggono Bambang, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 1997.

Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen, Indriantoro Nur, Bambang Supomo, Yogyakarta, BPFE 2002.

Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum dan Konsumen, Qustolani Muhammad, Tangerang, PSP Nusantara Press 2018.

Pengantar Penelitian Hukum, Soekanto Soerjono, Jakarta, UI Press 1986.

Panjaitan, Hulman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021).

Safira, Martha Eri. *Hukum Perdata*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2017.

S, Romli, Muhammad Sadi Dkk, *perlindungan Hukum* ,(palembang: CV Doki Course and training , 2024).

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2013.

Yaqut Cholil Qoumas, *tuntunan manasik haji dan umroh*, (Jakarta, Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023), 62

Jurnal

- Azza, Nur, and Morlin Iwanti. "akibat hukum wanprestasi serta upaya hukum wanprestasi berdasarkan undang-undang yang" vi, NO. 2 2022.
- Elhas Nashoi Hul Ibad, "jurnal kompilasi hukum ekonomi syariah (KHES) dalam tinjauan umum hukum islam", *jurnal Al-Tsaman*, 2023
- Harahap Nuraisah, "perjanjian menurut kitab undang-undang hukum perdata". *Jurnal hukum dan kemasyarakatan Al-hikmah*, Vol 3 No 3, 2022.
- Hibatullah, Muhammad Fahmi. "Akibat Hukum Wanprestasi Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes) Dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah* 2, no. 1 2024. <https://doi.org/10.24090/eluqud.v2i1.10167>.
- Morlin Iwanti Nur azizah, "Akibat Hukum Wanprestasi Serta Upaya Hukum Wanprestasi Berdasarkan Undang-Undang yang Berlaku", Vol 4 NO 2, 2022.
- Nashoi Hul Ibad Elhas, "jurnal kompilasi hukum ekonomi syariah (KHES) dalam tinjauan umum hukum islam", *jurnal Al-Tsaman*, 2023
- Nur Azza Morlin Iwanti, "Akibat Hukum Wanprestasi Serta Upaya Hukum Wanprestasi", *THE JURIS*, VI, No. 2, 2022

Skripsi/Disertasi/Tesis

- Gunawan Dwi Putra, "Skripsi Perlindungan Hukum Konsumen Calon Jamaah Ibadah Umrah Oleh Penyelenggara Biro Perjalanan PT. Amanah. (suatu penelitian pada perlindungan konsumen oleh PT. Amanah)", 2022
- Ido Ferly Nuariyanto, "perlindungan konsumen atas wanprestasi biro travel dengan pengguna jasa (studi pada biro dikota malang)", fakultas syariah UIN maulana malik ibrahim malang, 2022.
- Istiawati Sri, "Skripsi Tinjauan Yuridis Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umrah" 2023.
- Istiawati, Sri. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umroh." *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan Juripol* 6, no. 1 (2023): 48.
- Korayan, Jeremi. "TANGGUNG JAWAB HUKUM BIRO PERJALANAN UMRAH TERHADAP CALON JAMAAHNYA." *Jurnal Hukum Adigama* 5, no. 2 (2020): 4.
- Lailatus Sa'adah, "Problematika Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Umrah/haji Akibat Penyalahgunaan Dana Setoran Di PT.Berkah Zamzam Wisata" (Skripsi Program studi Hukum Ekonomi Syari'ah fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri KH. Achmad siddiq jember) 2024.

Muhammad, Alvino Syahputra, “Penyelesaian Wanprestasi Fathi Tour And Travel Bekasi Dalam Hak-Hak Jamaah Melalui Proses Mediasi”, (Skripsi Universitas Andalas Padang Fakultas Hukum), 2024

Nuriyanto Ido Ferly, “perlindungan konsumen atas wanprestasi biro travel dengan pengguna jasa (studi pada biro dikota malang)”, fakultas syariah UIN maulana malik ibrahim malang, 2022.

Paendong, Kristiane. “Kajian Yuridis Wanprestasi Dalam Perikatan Dan Perjanjian Ditinjau Dari Hukum Perdata.” *Jurnal Analogi Hukum* 7, No. 2 (2021).

Rahayu, Cantika Tresna, Chelsea Kairadinda Adam, Firda Amalia, Ni Komang Revalina, and Senandung Vazkia. “Perlindungan Hukum Terhadap Pihak Yang Dirugikan Dalam Wanprestasi.” *Media Hukum Indonesia (MHI* 2, no. 4 (2024): 138–49.

Salsabila Dompas, “Manajemen PT amanah travel Dalam memberikan Pelayanan Kepada calon Jamaah Umrah Kota Pekanbaru” (Skripsi Program Studi manajemen Dakwah fakultas dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan syarif kasim Riau Pekanbaru) 2024.

Widiayunita, Miranti. “Pertanggungjawaban Hukum Biro Penyelenggara Perjalanan Haji Khusus Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Khusus” 3 (2023): 8567–80

Zakie Akhsanul Matswa yang berjudul, “ Upaya Penyelesaian Wanprestasi Asuransi Perjalanan Umrah Oleh PT. Rizkia Tour And Travel Bukittinggi Kepada Jamaah Umrah”, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, Padang) 2025

Undang-undang

Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Kompilasi Hukum Islam (KHES)

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Website

Direktorat Jendral Penyelenggaraan haji dan umroh (Kementerian Agama RI), “Laporan Kinerja Kemenag Tahun 2023”, Diakses 20 Agustus 2025, https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/REV_1_TTD_LAPORAN_KINERJA_DJPHU_TAHUN_2023_4624836c0b.pdf

KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), “Pengertian Perlindungan Hukum”, Diakses pada 21 Agustus 2025, <https://kbbi.web.id/perlindungan>

Wawancara

Halimatus Sa'diyah, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 26 Oktober 2025

Lukman, diwawancara oleh Penulis, Surabaya, 20 Oktober 2025

Muhammad Dahlawi, diwawancara oleh Penulis, Surabaya, 20 Oktober 2025

Masruroh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 28 Oktober 2025

Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Banyuwangi, 28 Oktober 2025



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aprilia Sekar wulandari

Nim : 214102020025

Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Memberi pernyataan bahwa hasil dari penelitian yang dilakukan tidak mengandung unsur menjiplak hasil oarng lain. Hal tersebu dikecualikan bagi kutipan-kutipan yang disertai dengan sumber rujukan baik benrbentuk footnote maupun daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari hasil dari penelitian ini mengandung unsur-unsur yang mejiplak hasil karya orang lain. Maka saya siap proses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dengan surat ini disebut sebagai bentuk pernyataan keaslian tulisan. Surat dibuat sebagai pernyataan keaslian tulisan. Surat ini dibuat sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jember, 26 November 2025

Saya yang Menyatakan



Aprilia Sekar Wulandari

NIM. 214102020025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam melakukan observasi yang digunakan oleh penulis, bertujuan untuk mengamati PT Zain Haromain Umrah Service. Khususnya yaitu pada seluruh staf dan direktur dan jama'ah yang mengalami wanprestasi.

A. Tujuan

Bertujuan untuk memperoleh informasi yang jelas, dan relevan dengan yang dibutuhkan oleh penulis. Sehingga penulis melaksanakan observasi pada pengusaha yang memberikan pelayanan kepada seluruh jamaah yang menggunakan jasa nya.

C. Melaksanakan observasi terdiri dari

1. Data pribadi pengusaha dan jama'ah PT Zain Haromain Umrah Service;
2. Adanya perjanjian yang dilakukan oleh pihak PT Zain Haromain Umrah Service dan jamaah;
3. Pelayanan yang diberikan oleh PT Zain Haromain Umrah Service.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PEDOMAN WAWANCARA

A. Tujuan

Bertujuan untuk mendapatkan data-data dan informasi yang berkaitan dengan wanprestasi, yang dilakukan oleh PT Zain Haromain Umrah Service. Dan dengan melaksanakan wawancara penulis bisa langsung menanyakan kepada narasumber dan mendapatkan informasi yang akurat. Maka dari itu penelitian ini melaksanakan wawancara kepada direktur dan jamaah yang menggunakan jasa perjalanan umroh service, dan mengalami wanprestasi pada PT Zain haramain umroh service.

B. beberapa pertanyaan yang ditanyakan

1. Apakah perjanjian yang dibuat oleh PT Zain Haromain Umrah Service telah sesuai?
2. Apa ada perjanjian tertulis yang dilakukan oleh Zain Haromain Umrah Service?
3. Apakah PT Zain Haromain Umrah Service melakukan kelalaian dalam melaksanakan tugasnya?
4. Kerugian apa yang jama'ah alami akibat wanprestasi tersebut?
5. Apakah dalam perjanjian sudah menjalankan layanan sesuai prinsip-prinsip syariah?
6. Tahu dari siapa PT Zain Haromain Umrah Service?
7. Apa yang membuat Anda percaya kepada PT Zain Haromain Umrah Service untuk mendaftar umroh?
8. Apa ada wanprestasi yang dilakukan oleh PT Zain Haromain Umrah Service?
9. Apakah jamaah merasa dirugikan dari kejadian tersebut?

PEDOMAN DOKUMENTASI

A. Tujuan

Menggunakan dokumentasi dalam penelitian ini, bertujuan untuk memperkuat dan sebagai bukti pada penelitian. Sehingga dengan menggunakan dokumentasi dapat memberikan informasi dan keaslian data yang diperoleh peneliti.

B. Objek dokumentasi

1. Foto lokasi PT Zain Haromain Umrah Service;
2. Foto saat melakukan wawancara dengan direktur dan jamaah;
3. melakukan rekaman/record saat melakukan wawancara dengan narasumber.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id



No : B- $\frac{45}{11}$ /Un 22/D.2/KM.00.10.C/b4/ 2025 10-Nov-2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

Yth. Kepada Kepala Kantor PT. Travel Zain Haromain
di-

Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Aprilia Sekar Wuland
NIM : 214102020025
Semester : IX
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan hukum bagi calon jamaah umrah akibat wanprestasi yang dilakukan PT. Travel perspektif kubper dan khes (studi kasus pada pt. travel zain haromain)

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik,



Busriyanti



DOKUMENTASI

1. Wawancara dengan Bapak Muhammad Dahlawi selaku direktur PT Zain Haromain Umrah Service



2. Wawancara dengan Ibu Halimatus Sa'diyah selaku jama'ah yang menggunakan biro perjalanan PT Zain Haromain Umrah Service



3. Dokumentasi Perpulangan jamaah dari tanah suci



4. Wawancara dengan Hj Masruroh selaku jama'ah yang menggunakan biro perjalanan PT Zain Haromain Umrah Service



5. Wawancara dengan H. Muzakki selaku jama'ah yang menggunakan biro perjalanan PT Zain Haromain Umrah Service



6. Wawancara dengan Kak Lukman selaku Staff perjalanan PT Zain Haromain Umrah Service



