

Pertanggungjawaban Perusahaan atas Kegagalan Pemberangkatan Jemaah Umrah Perspektif UU PIHU

Cut Intan¹, Cahaya Permata²

¹ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, e-mail: intan0204222117@uinsu.ac.id

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, e-mail: cahayapermata@uinsu.ac.id

Histori Naskah

Diserahkan:
October 13, 2026

Direvisi:
October 25, 2026

Diterima:
October 27, 2026

ABSTRACT

The provision of Umrah pilgrimage services requires accountability and professionalism from Umrah travel organizers (PPIU). However, cases in which organizers fail to arrange pilgrims' departures continue to occur, resulting in both pecuniary and non-pecuniary losses. This study aims to examine and analyze the liability of Umrah travel organizers for such failures, identify the contributing factors, and assess the forms of legal protection available under Law No. 8 of 2019 on the Organization of Hajj and Umrah Pilgrimages, as amended by Law No. 14 of 2025. This study employs a normative legal research method with statutory and conceptual approaches. The legal materials comprise primary and secondary sources, collected through library research and analyzed qualitatively to draw systematic conclusions regarding the issues examined. The findings indicate that Umrah travel organizers that fail to arrange pilgrims' departures must bear liability in accordance with Law No. 8 of 2019, including refunds and compensation, and may be subject to administrative and criminal sanctions where violations are established. Legal protection for pilgrims is provided through provisions governing the rights and obligations of Umrah organizers, government oversight mechanisms, and dispute resolution measures intended to ensure legal certainty and protect affected pilgrims.

Keywords

: Departure Failure, Umrah Pilgrims, Corporate Liability, Legal Protection, Law on the Organization of Hajj and Umrah Pilgrimages.

ABSTRAK

Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan layanan jasa yang menuntut adanya tanggung jawab dan profesionalitas dari perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU). Namun masih ditemukan kasus kegagalan pemberangkatan jemaah umrah yang menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi jemaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban perusahaan penyelenggara perjalanan umrah atas kegagalan pemberangkatan jemaah umrah, faktor-faktor penyebab terjadinya kegagalan pemberangkatan umrah, serta mengkaji bentuk perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2025. Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer dan sekunder. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif untuk memperoleh kesimpulan yang sistematis mengenai permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan penyelenggara umrah yang gagal memberangkatkan jemaah wajib bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, baik dalam bentuk pengembalian biaya, pemberian kompensasi, maupun sanksi administratif dan pidana apabila terbukti melakukan pelanggaran. Perlindungan hukum bagi jemaah diwujudkan melalui pengaturan hak dan kewajiban penyelenggara umrah, mekanisme pengawasan pemerintah, serta upaya penyelesaian sengketa guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap jemaah yang dirugikan.

Kata Kunci

: Kegagalan Pemberangkatan, Jemaah Umrah, Pertanggungjawaban Perusahaan, Perlindungan Hukum, UU PIHU

Corresponding Author

: Cut Intan, e-mail: intan0204222117@uinsu.ac.id

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah umrah memerlukan pengelolaan yang menjamin terpenuhinya kebutuhan ibadah dan hak-hak jemaah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (UU PIHU) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU Nomor 14 Tahun 2025 menempatkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah sebagai tujuan penyelenggaraan agar ibadah dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan syariat secara aman, nyaman, efektif, efisien, dan terorganisasi sebagaimana diatur dalam Pasal 3 huruf a. Pencapaian tujuan tersebut didukung oleh asas penyelenggaraan dalam Pasal 2, antara lain amanah, profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, dan kehati-hatian. Dalam penyelenggaraan melalui Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), Pasal 88 huruf c dan d menjamin hak jemaah atas kepastian pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan masa berlaku visa serta ketentuan peraturan perundang-undangan, berikut layanan lainnya sesuai dengan perjanjian tertulis (P. P. Indonesia, 2019). Dengan demikian, kepastian pemberangkatan dan pemenuhan layanan yang diperjanjikan merupakan bagian penting dari penyelenggaraan umrah yang bertanggung jawab dan berorientasi pada perlindungan jemaah.

Namun, pemenuhan layanan dan kepastian pemberangkatan jemaah umrah masih menjadi persoalan. Pada Januari–Agustus 2023, Kementerian Agama mencatat 29 permasalahan, mulai dari wanprestasi layanan di Arab Saudi, penundaan keberangkatan dan kepulangan akibat kendala tiket, hingga kegagalan pemberangkatan karena kesulitan keuangan PPIU. Persoalan tersebut juga berkaitan dengan perselisihan internal pengurus, transaksi paket dan layanan antar-PPIU, dan pembayaran antara PPIU dan cabangnya. Selain itu, ditemukan penyelenggaraan umrah nonprosedural oleh pihak non-PPIU, jemaah hilang, pelanggaran masa berlaku visa, dan pengoperasian cabang tanpa izin. Hingga 1 Desember 2023, diterbitkan pula lima keputusan sanksi antara lain pencabutan izin satu PPIU, pembekuan izin tiga PPIU selama satu tahun, dan penghentian sementara izin satu PPIU selama enam bulan (HIMPUH, 2023). Pembekuan izin dikenakan kepada PT Amana Berkah Mandiri, PT Arofah Mina, dan PT Mubina Fifa Mandiri karena gagal memberangkatkan jemaah melewati batas waktu 3×24 jam. Sementara itu, PT Arafah Medina Jaya dikenai penghentian sementara izin karena gagal memberangkatkan dan memulangkan jemaah melewati batas waktu 1×24 jam. Keempat PPIU tersebut diwajibkan menjadwalkan ulang keberangkatan atau mengembalikan biaya kepada jemaah yang membatalkan perjalanan (Firmansyah, 2023). Persoalan kegagalan pemberangkatan kembali mengemuka pada 2026 melalui kasus Hanania Travel yang diberitakan melibatkan ribuan calon jemaah dengan perkiraan kerugian mencapai Rp60 miliar (Noviansah, 2026; Raharjo & Isdiansyah, 2026).

Berulangnya kasus kegagalan pemberangkatan jemaah umrah menunjukkan adanya persoalan dalam pemenuhan kewajiban PPIU dan perlindungan hak jemaah. Meskipun regulasi telah mengatur kewajiban pelayanan, pengawasan, dan sanksi, masih diperlukan kajian mengenai hubungan antara penyebab kegagalan pemberangkatan, pelanggaran kewajiban penyelenggara, dan bentuk pertanggungjawaban yang dapat dikenakan. Kajian tersebut penting untuk memperjelas dasar serta batas pertanggungjawaban PPIU, khususnya ketika kegagalan bersumber dari kelalaian pengelolaan atau penyalahgunaan dana jemaah. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pertanggungjawaban PPIU atas kegagalan pemberangkatan berdasarkan peraturan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, termasuk implikasinya bagi pemenuhan hak dan pemulihan kerugian jemaah.

Sejumlah penelitian telah membahas pertanggungjawaban biro perjalanan atas kegagalan pemberangkatan jemaah haji dan umrah. Fawwaz dan Muliya (2023) menyimpulkan bahwa kegagalan PT Jannah Firdaus memenuhi perjanjian pemberangkatan jemaah haji furoda merupakan wanprestasi yang menimbulkan kewajiban ganti rugi. Analisis tersebut didasarkan pada Pasal 1238, 1239, dan 1249 KUH Perdata serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019

tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Sementara itu, Amha et al. (2021) menemukan bahwa kegagalan pemberangkatan jemaah oleh PT Global Tours berkaitan dengan pengalihan dana jemaah untuk investasi lain. Penelitian tersebut mengaitkan tindakan penyelenggara dengan ketentuan penggelapan dalam Pasal 372 KUHP dan tanggung jawab ganti rugi berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dengan pemulihan kerugian melalui pelelangan aset. Adapun Alfin dan Latumahina (2024) mengkaji pelindungan hukum bagi konsumen yang gagal diberangkatkan haji atau umrah sesuai jadwal serta tanggung jawab biro perjalanan atas tidak terpenuhinya layanan yang dijanjikan. Penelitian terdahulu membahas pertanggungjawaban penyelenggara dalam konteks haji furoda, umrah, maupun keduanya, dengan menitikberatkan analisis pada wanprestasi, tindak pidana, dan pelindungan konsumen. Penelitian ini secara khusus mengkaji pertanggungjawaban PPIU atas kegagalan pemberangkatan jemaah umrah dengan menempatkan Undang-Undang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah beserta perubahannya sebagai dasar hukum utama.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pertanggungjawaban Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atas kegagalan pemberangkatan jemaah berdasarkan Undang-Undang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah beserta perubahannya. Pertanyaan penelitian mencakup: apa saja faktor penyebab kegagalan pemberangkatan jemaah umrah, dan bagaimana bentuk pertanggungjawaban PPIU serta pelindungan hukum bagi jemaah yang dirugikan? Penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan kajian hukum penyelenggaraan umrah dengan memperjelas hubungan antara penyebab kegagalan, pelanggaran kewajiban, dan konsekuensi hukumnya. Secara praktis, hasil kajian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi penyelenggara dan pemerintah dalam memperkuat pemenuhan hak jemaah, pengawasan, serta mekanisme pemulihan kerugian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah beserta perubahannya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, KUH Perdata, serta peraturan pelaksanaan yang relevan. Bahan hukum sekunder berupa buku dan artikel ilmiah digunakan untuk menjelaskan konsep pertanggungjawaban, wanprestasi, dan pelindungan konsumen, sedangkan laporan resmi dan pemberitaan digunakan sebagai informasi pendukung mengenai kegagalan pemberangkatan jemaah. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menginventarisasi peraturan dan literatur, memeriksa relevansi serta keberlakuan ketentuan, kemudian mengelompokkannya berdasarkan kewajiban PPIU, penyebab kegagalan, hak jemaah, dan bentuk pertanggungjawaban.

Analisis dilakukan secara preskriptif melalui penafsiran gramatikal dan sistematis terhadap ketentuan yang berkaitan, dengan menggunakan konsep tanggung jawab hukum Hans Kelsen untuk menelaah hubungan antara kewajiban hukum, pelanggaran, subjek yang bertanggung jawab, dan konsekuensi hukumnya. Informasi mengenai kegagalan pemberangkatan terlebih dahulu dipilah antara keadaan di luar kendali penyelenggara dan tindakan yang berkaitan dengan kelalaian atau pelanggaran PPIU. Setiap kategori kemudian dihubungkan dengan kewajiban hukum yang relevan untuk menilai dasar dan batas pertanggungjawaban, pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban, dan mekanisme pemulihan kerugian. Hasil analisis disintesis menjadi temuan mengenai hubungan antara penyebab kegagalan pemberangkatan dan pertanggungjawaban perdata, administratif, atau pidana berdasarkan syarat penerapan masing-masing ketentuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Terhadap Perusahaan Penyelenggaraan Ibadah Umrah

Istilah perusahaan dalam perundang-undangan antara lain ditemukan dalam Pasal 6 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), yang mengatur kewajiban setiap orang yang menjalankan perusahaan untuk menyelenggarakan pencatatan mengenai keadaan harta dan kegiatan perusahaannya sehingga hak serta kewajibannya dapat diketahui setiap saat (Republik Indonesia, n.d.). Konsep perusahaan berkaitan dengan istilah pelaku usaha, yaitu subjek yang menjalankan kegiatan ekonomi, termasuk produksi dan distribusi barang dan/atau jasa. Dalam konteks ini, istilah pelaku usaha memiliki keterkaitan makna dengan pelaku bisnis dan pelaku ekonomi karena ketiganya merujuk pada subjek yang melaksanakan kegiatan usaha. Berdasarkan pengertian tersebut, ruang lingkup hukum perusahaan mencakup dua aspek utama, yakni bentuk usaha dan kegiatan usaha. Dengan demikian, hukum perusahaan (*enterprise law*) dapat dipahami sebagai keseluruhan aturan hukum yang mengatur bentuk usaha serta pelaksanaan kegiatan usahanya (Sadi, 2024).

Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan perjalanan dan pelayanan yang bertujuan mendukung pelaksanaan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 dan angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025, umrah dimaknai sebagai kunjungan ke Baitullah di luar musim haji untuk melaksanakan tawaf, sai, dan tahalul, sedangkan penyelenggaraannya mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, serta pelaporan (Republik Indonesia, 2025). Dalam perjalanan melalui PPIU, biro perjalanan wisata yang memiliki perizinan berusaha bertanggung jawab memberikan bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan, kepastian pemberangkatan dan pemulangan, serta layanan lain sesuai dengan perjanjian tertulis, termasuk pengurusan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi. Tanggung jawab tersebut menempatkan PPIU sebagai penyedia jasa yang wajib memenuhi hak jemaah dan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan hukum. Keseluruhan pengaturan ini diarahkan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan agar jemaah dapat beribadah secara aman, nyaman, efektif, dan terorganisasi, sekaligus mewujudkan kemandirian serta ketahanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 3 (Republik Indonesia, 2025).

Pasal 89 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengatur persyaratan bagi biro perjalanan wisata untuk memperoleh izin sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Persyaratan tersebut mencakup kepemilikan dan pengelolaan oleh warga negara Indonesia yang beragama Islam serta status sebagai biro perjalanan wisata yang terdaftar secara sah. Biro perjalanan wisata juga harus memiliki kemampuan manajerial, teknis, kompetensi personalia, dan kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah umrah yang dibuktikan dengan jaminan bank. Selain itu, biro perjalanan wisata wajib memiliki mitra penyelenggara ibadah umrah yang memperoleh izin resmi dari Pemerintah Kerajaan Arab Saudi serta rekam jejak yang berkualitas melalui pengalaman memberangkatkan dan melayani perjalanan ke luar negeri. Persyaratan lainnya adalah komitmen untuk memenuhi pakta integritas dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh Menteri dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah umrah secara berkelanjutan (Hikmah et al., 2024; P. P. Indonesia, 2019). Kementerian Agama juga menetapkan sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi oleh badan usaha sebelum memperoleh izin operasional sebagai PPIU. Izin PPIU diberikan kepada perusahaan yang memenuhi persyaratan legalitas, administrasi, sumber daya manusia, kemampuan finansial, jaminan penyelenggaraan, serta ketentuan teknis lainnya sesuai peraturan perundang-undangan (Kemenag, 2023).

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Republik Indonesia, 1999). Perlindungan konsumen merupakan upaya sistematis untuk menjamin pemenuhan hak atas keamanan, kenyamanan, dan keadilan dalam memperoleh barang atau jasa (Tanjung & Zahara, 2026). Pemenuhan hak tersebut berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7, yang mencakup kewajiban beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta melayani konsumen secara benar dan tidak diskriminatif. Pelaku usaha juga wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku, memberikan kesempatan untuk menguji atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta menyediakan jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan. Apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa atau menerima layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian, pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian (Republik Indonesia, 1999).

Berdasarkan pasal 7 huruf b,c,d, dan f UUPK, PPIU sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban yang harus dipenuhi dalam PPIU. Pemenuhan kewajiban tersebut merupakan bentuk tanggung jawab hukum PPIU dalam memberikan perlindungan kepada jemaah serta menjamin terlaksananya layanan umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keberadaan PPIU yang memiliki izin resmi dari pemerintah bertujuan untuk memastikan seluruh tahapan perjalanan ibadah umrah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini mencakup pengelolaan administrasi, pelaksanaan perjalanan, hingga pendampingan jemaah selama berada di Tanah Suci. Dengan berpedoman pada aturan yang telah ditetapkan, PPIU berkomitmen untuk menjamin kenyamanan, keamanan, dan kelancaran jemaah dalam menjalankan ibadah, sekaligus menghindari risiko penipuan yang dapat merugikan masyarakat. Dalam operasionalnya, PPIU diwajibkan mematuhi regulasi pemerintah, seperti menjaga transparansi dalam pengelolaan biaya, memberikan layanan yang berkualitas, dan menyediakan fasilitas yang memadai. Komitmen ini tidak hanya membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat, tetapi juga menciptakan standar pelayanan yang profesional dalam industri perjalanan ibadah umrah di Indonesia.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan disebutkan bahwa Jemaah Umrah adalah seseorang yang melaksanakan ibadah umrah. sedangkan ibadah umrah adalah ibadah yang mencakup berbagai aspek spiritual, seperti pengorbanan, kesyukuran, dan amal kebajikan yang dilakukan dengan tulus. merupakan wujud ketaatan dalam menjalankan perintah Allah serta menjadi momen istimewa untuk berkumpul bersama umat Islam dari berbagai penjuru dunia. setiap warga negara indonesia yang beragama islam dapat mendaftar sebagai jemaah umrah selamamenyerahkan salinan dokumen kependudukan yang meliputi kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, akta kelahiran, atau dokumen identitas lain yang sah. (Safar & Yahyanto, 2025).

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada pemerintah, PPIU juga wajib menyampaikan rencana perjalanan sebelum keberangkatan serta melaporkan pelaksanaan perjalanan umrah kepada Kementerian Agama setelah jemaah kembali ke tanah air. Dengan demikian, PPIU tidak hanya berfungsi sebagai penyedia jasa perjalanan, tetapi juga sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas keamanan, kenyamanan, dan kelancaran pelaksanaan ibadah umrah bagi jemaah.

Selanjutnya, PPIU mengurus berbagai kebutuhan administrasi perjalanan, termasuk pengurusan visa umrah, pemesanan tiket penerbangan, reservasi hotel, serta penyediaan sarana transportasi selama berada di Arab Saudi. Selain itu, perusahaan juga menyelenggarakan

kegiatan manasik umrah sebagai bentuk pembekalan kepada jemaah mengenai tata cara pelaksanaan ibadah umrah sesuai syariat Islam.

Menurut data Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah PPIU di Indonesia terus mengalami perkembangan. Pada tahun 2025 tercatat sekitar 2.592 PPIU aktif yang terdaftar dalam sistem Kementerian Agama, sedangkan data tahun 2026 menunjukkan jumlah PPIU telah mencapai 3.634 penyelenggara yang tersebar di berbagai provinsi di Indonesia. Kondisi ini menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perjalanan ibadah umrah sekaligus menuntut peningkatan pengawasan dan perlindungan terhadap jemaah. (HimpunNews, 2026)

Apabila PPIU berbentuk perseroan terbatas, pertanggungjawabannya juga perlu ditelaah berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Pasal 97 ayat (1) dan ayat (2) menegaskan bahwa direksi bertanggung jawab atas pengelolaan perseroan dan wajib menjalankan tugasnya dengan itikad baik serta penuh tanggung jawab. Selanjutnya, Pasal 97 ayat (3) mengatur tanggung jawab pribadi anggota direksi atas kerugian perseroan apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai dalam menjalankan tugasnya. Ketentuan ini relevan untuk menilai pertanggungjawaban direksi dalam pengelolaan PPIU, dengan tetap membedakan tanggung jawab direksi atas kerugian perseroan dan tanggung jawab perusahaan terhadap jemaah. Adapun kewajiban khusus PPIU dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025.

Pertanggungjawaban PPIU berbentuk Perseroan Terbatas dapat diperkuat melalui doktrin *piercing the corporate veil* untuk menilai penyalahgunaan perseroan sebagai sarana menghindari tanggung jawab hukum. Pasal 3 ayat (2) UU Nomor 40 Tahun 2007 mengatur pengecualian terhadap tanggung jawab terbatas pemegang saham, antara lain apabila perseroan dimanfaatkan dengan itikad buruk untuk kepentingan pribadi atau kekayaannya digunakan secara melawan hukum sehingga tidak mencukupi untuk melunasi utang (P. P. Indonesia, 2007). Ketentuan ini memiliki dasar dan lingkup yang berbeda dengan tanggung jawab pribadi direksi atas kerugian perseroan akibat kesalahan atau kelalaian sebagaimana diatur dalam Pasal 97 ayat (3). Dalam konteks kegagalan pemberangkatan jemaah umrah, doktrin tersebut mengarahkan analisis pada kemungkinan penggunaan perseroan untuk mengalihkan dana jemaah bagi kepentingan pribadi. Analisis tersebut dilakukan dengan mengidentifikasi apakah pelaku bertindak sebagai direksi, pemegang saham, atau keduanya, kemudian menelaah tindakan penyalahgunaan serta kaitannya dengan kerugian yang terjadi. Apabila pelaku merupakan direksi sekaligus pemegang saham, tanggung jawabnya sebagai direksi dinilai berdasarkan kesalahan atau kelalaian dalam pengelolaan yang merugikan perseroan, sedangkan tanggung jawabnya sebagai pemegang saham dinilai berdasarkan penyalahgunaan perseroan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2). Dengan demikian, pihak yang terbukti menyalahgunakan perseroan tidak dapat semata-mata menggunakan status badan hukum PT untuk menghindari tanggung jawab pribadi. Namun, kegagalan pemberangkatan jemaah tidak secara otomatis menimbulkan tanggung jawab pribadi karena harus dibuktikan keterlibatan pelaku dan terpenuhinya persyaratan dalam ketentuan yang menjadi dasar pertanggungjawaban.

B. Faktor Penyebab Kegagalan Pemberangkatan Jemaah Umrah

Kegagalan pemberangkatan jemaah umrah merupakan suatu keadaan ketika Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) tidak mampu memenuhi kewajibannya untuk memberangkatkan jemaah sesuai dengan waktu, fasilitas, dan layanan yang telah diperjanjikan. Fenomena ini tidak hanya menimbulkan kerugian materiil bagi jemaah, tetapi juga berdampak pada hilangnya kesempatan beribadah serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara umrah. Berdasarkan berbagai kajian hukum dan kasus yang pernah terjadi di

Indonesia, faktor Internal dan Eksternal penyebab kegagalan pemberangkatan jemaah umrah dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Faktor Internal

1. Lemahnya Tata Kelola dan Manajemen Perusahaan

Salah satu faktor utama penyebab kegagalan pemberangkatan jemaah umrah adalah buruknya sistem tata kelola perusahaan. Tata kelola yang tidak profesional menyebabkan perusahaan tidak mampu mengelola operasional perjalanan secara efektif, mulai dari perencanaan keberangkatan, pemesanan tiket, pengadaan akomodasi, hingga koordinasi dengan mitra di Arab Saudi. Dalam praktiknya, banyak perusahaan umrah yang mengalami kegagalan karena tidak memiliki sistem pengelolaan risiko dan pengawasan internal yang memadai. Akibatnya, perusahaan tidak mampu memenuhi kewajiban yang telah diperjanjikan kepada jemaah sehingga keberangkatan menjadi tertunda atau batal.

2. Penyalahgunaan dan Mismanajemen Dana Jemaah

Faktor lain yang sering ditemukan adalah penyalahgunaan dana yang telah disetorkan oleh jemaah. Dana yang seharusnya digunakan untuk pembelian tiket pesawat, pengurusan visa, pemesanan hotel, dan kebutuhan perjalanan lainnya justru dialihkan untuk kepentingan lain yang tidak berkaitan dengan penyelenggaraan umrah. Dalam beberapa kasus, perusahaan menggunakan dana jemaah baru untuk membiayai keberangkatan jemaah lama (cross funding), sehingga ketika jumlah pendaftar menurun perusahaan mengalami kesulitan likuiditas dan tidak mampu memberangkatkan jemaah. Kasus kegagalan pemberangkatan yang melibatkan First Travel menunjukkan bahwa pengelolaan dana yang tidak transparan dan tidak akuntabel dapat berujung pada gagal berangkatnya ribuan jemaah.

3. Ketidakmampuan Finansial Perusahaan

Kegagalan pemberangkatan juga dapat disebabkan oleh kondisi keuangan perusahaan yang tidak sehat. Ketidakmampuan memenuhi kewajiban pembayaran kepada maskapai penerbangan, hotel, perusahaan transportasi, maupun penyedia layanan lainnya mengakibatkan seluruh rangkaian perjalanan umrah tidak dapat dilaksanakan. Permasalahan ini umumnya muncul karena perusahaan menawarkan paket umrah dengan harga yang terlalu murah dan tidak sesuai dengan biaya riil penyelenggaraan. Akibatnya, perusahaan mengalami defisit keuangan dan tidak mampu menutupi biaya operasional yang diperlukan untuk memberangkatkan jemaah.

4. Pelanggaran terhadap Ketentuan Perizinan dan Regulasi

PPIU wajib memenuhi berbagai persyaratan administratif dan operasional yang ditetapkan oleh pemerintah. Apabila perusahaan melakukan pelanggaran terhadap ketentuan tersebut, pemerintah melalui Kementerian Agama dapat menjatuhkan sanksi administratif berupa peringatan, pembekuan, hingga pencabutan izin operasional. Ketika izin operasional dicabut atau dibekukan, perusahaan kehilangan kewenangan untuk menyelenggarakan perjalanan umrah sehingga jemaah yang telah terdaftar tidak dapat diberangkatkan sesuai jadwal yang telah dijanjikan.

5. Kelalaian dalam Pengurusan Dokumen Perjalanan

Pelaksanaan ibadah umrah memerlukan berbagai dokumen administratif seperti paspor, visa, tiket penerbangan, serta dokumen kesehatan yang dipersyaratkan oleh pemerintah Arab Saudi. Kesalahan data identitas, keterlambatan pengurusan visa, ketidaklengkapan dokumen, maupun kesalahan administratif lainnya dapat menyebabkan jemaah gagal memperoleh izin masuk ke Arab Saudi. Kelalaian perusahaan dalam memastikan kelengkapan dokumen tersebut sering kali menjadi penyebab tertundanya keberangkatan jemaah.

6. Tidak Terpenuhinya Kuota Jumlah Jemaah

Penyebabkan penundaan pemberangkatan jemaah umrah adalah tidak terpenuhinya kuota minimal peserta yang telah ditetapkan oleh penyelenggara perjalanan umrah. Sistem pemberangkatan yang umumnya dilakukan secara berkelompok mengharuskan jumlah jemaah mencapai batas minimum tertentu sebelum keberangkatan dapat dilaksanakan. Kebijakan ini diterapkan untuk menjaga efisiensi biaya operasional, pengelolaan logistik, serta keberlangsungan penyelenggaraan perjalanan.

7. Wanprestasi oleh Penyelenggara Umrah

Kegagalan pemberangkatan jemaah umrah jika di tinjau dari hukum perdata dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi apabila perusahaan tidak melaksanakan prestasi yang telah diperjanjikan dalam kontrak perjalanan umrah. Wanprestasi dapat berupa tidak memberangkatkan jemaah sama sekali, terlambat memberangkatkan jemaah tanpa alasan yang sah, atau memberikan layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian. Kondisi ini menimbulkan hak bagi jemaah untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami. (Yulius & Alfin, 2026)

b. Faktor Eksternal

1. Perubahan Kebijakan Pemerintah Indonesia dan Arab Saudi

Kegagalan pemberangkatan juga dapat dipengaruhi oleh perubahan regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia maupun Arab Saudi. Perubahan kebijakan mengenai visa umrah, kuota penerbangan, persyaratan kesehatan, sistem elektronik pelayanan umrah, maupun kebijakan keimigrasian dapat menyebabkan jadwal keberangkatan yang telah disusun sebelumnya harus ditunda atau dibatalkan.

2. Keadaan Kahar (*Force Majeure*)

Keadaan kahar merupakan keadaan yang terjadi di luar kemampuan dan kendali para pihak, yang tidak dapat diprediksi maupun dicegah sebelumnya. Contoh yang paling nyata adalah pandemi Covid-19 yang menyebabkan pemerintah Arab Saudi menghentikan sementara penerimaan jemaah umrah dari berbagai negara. Selain pandemi, keadaan kahar juga dapat berupa bencana alam, konflik keamanan, kerusakan politik, gangguan transportasi internasional, maupun keadaan darurat lainnya yang menghambat penyelenggaraan perjalanan umrah.

3. Gangguan penerbangan

Gangguan penerbangan merupakan salah satu hambatan yang memengaruhi kelancaran pemberangkatan jemaah umrah. Pelaksanaan perjalanan umrah bergantung pada ketersediaan transportasi udara dan kesesuaian jadwal penerbangan dengan rangkaian layanan yang telah direncanakan. Keterlambatan penerbangan, keterbatasan ketersediaan tiket, serta perubahan jadwal oleh maskapai dapat mengakibatkan penundaan keberangkatan dan mengganggu pengaturan akomodasi maupun agenda ibadah. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian materiil berupa tambahan biaya perjalanan serta dampak psikologis berupa kecemasan dan ketidakpastian bagi calon jemaah..

4. Pengawasan pemerintah

Pengawasan yang kurang ketat dari pihak pemerintah terhadap biro perjalanan ibadah telah membuka celah bagi banyak PPIU untuk beroperasi di luar ketentuan hukum. Hal ini membuat praktik-praktik ilegal, seperti penggunaan izin palsu atau janji keberangkatan yang tidak pasti, sulit terdeteksi sejak awal dan seringkali baru terungkap setelah banyak korban berjatuh.

Baik Faktor internal dan faktor eksternal harusnya menjadi tugas pemerintah untuk melahirkan kesadaran hukum bagi para jemaah umrah tidak bisa dinafikan bahwa pengetahuan hukum calon jemaah umrah itu menjadi penyebab yang secara tidak langsung

dapat mengakibatkan gagalnya pemberangkatan umrah, ini menjadi faktor tidak langsung dengan rendahnya pengetahuan hukum para calon jamaah terkait dengan legalitas dan lain-lain karena itu butuh peran pemerintah untuk melakukan edukasi hukum kepada calon jamaah. (Saputra et al., 2025).

C. Pengaturan Pertanggungjawaban Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah

Teori tanggung jawab hukum menjelaskan kewajiban subjek hukum untuk menanggung konsekuensi atas pelanggaran hukum yang dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Konsekuensi tersebut dapat berupa kewajiban mengganti kerugian atau pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam pandangan Hans Kelsen, tanggung jawab hukum berkaitan dengan kedudukan seseorang sebagai subjek yang dapat dikenai sanksi atas suatu pelanggaran hukum. Dengan demikian, konsep tanggung jawab tidak hanya berkenaan dengan kewajiban untuk mematuhi hukum, tetapi juga dengan konsekuensi hukum yang timbul apabila kewajiban tersebut dilanggar. Menurut Hans Kelsen, “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia tanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.” (Hans Kelsen, 1945; Pratama et al., 2021). Berdasarkan teori ini, penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Apabila terjadi kegagalan pemberangkatan, pembatalan sepihak, atau tidak terpenuhinya pelayanan sebagaimana dijanjikan, maka PPIU berkewajiban mempertanggungjawabkan kerugian yang dialami jamaah melalui mekanisme yang ditentukan oleh hukum, baik berupa pengembalian biaya, pemberian kompensasi, maupun bentuk tanggung jawab lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Miru, 2011).

PPIU dan jamaah memiliki hubungan hukum antara kedua nya, jamaah berkedudukan sebagai konsumen jasa, sedangkan PPIU bertindak sebagai pelaku usaha yang menyediakan layanan perjalanan ibadah umrah. Oleh karena itu, segala hak dan kewajiban yang timbul dalam penyelenggaraan umrah juga tunduk pada prinsip-prinsip perlindungan konsumen, Perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK), pada Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” (S Husein & Zulham, 2023).

Perlindungan konsumen menjadi bagian dari upaya menjaga hak-hak konsumen dan badan usaha, Dimana konsumen itu memiliki hak yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, jamaah sebagai konsumen berhak memperoleh keamanan, informasi yang benar dan jelas, pelayanan sesuai dengan perjanjian, serta kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. (Hidayat, 2024)

Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian konsumen diatur dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian akibat konsumsi barang atau penggunaan jasa yang dihasilkan maupun diperdagangkan. Bentuk pemulihannya meliputi pengembalian uang, penggantian barang atau jasa dengan nilai yang sepadan, serta perawatan kesehatan atau santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Siregar & Permata, 2023). Dalam penyelenggaraan perjalanan umrah, ketentuan ini dapat menjadi dasar tuntutan pengembalian biaya atau penggantian layanan apabila kegagalan pemberangkatan menimbulkan kerugian yang dapat dipertanggungjawabkan kepada PPIU. Kewajiban tersebut diperkuat oleh Pasal 26 yang mengharuskan penyedia jasa memenuhi jaminan atau garansi yang telah disepakati.

Apabila pelaku usaha menolak, tidak menanggapi, atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi, Pasal 23 membuka ruang pengajuan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan di tempat kedudukan konsumen. Sementara itu, Pasal 60 ayat (1) dan ayat (2) mengarahkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan pada kesepakatan mengenai bentuk dan besaran ganti rugi serta tindakan untuk mencegah terulangnya kerugian. Dengan demikian, perlindungan jemaah mencakup pemenuhan layanan yang diperjanjikan dan mekanisme pemulihan ketika kewajiban PPIU tidak terlaksana.

Ketentuan perlindungan konsumen tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang secara khusus mengatur hak, kewajiban, dan tanggung jawab PPIU. PPIU merupakan badan usaha yang memperoleh izin dari Menteri Agama untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dan wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Pasal 86 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 mengatur bahwa perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan secara perseorangan maupun berkelompok melalui PPIU. Ketentuan tersebut menempatkan PPIU sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah, sekaligus memberikan kewenangan kepada Pemerintah untuk menyelenggarakannya dalam keadaan luar biasa atau kondisi darurat yang ditetapkan oleh Presiden. Dengan demikian, penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh Pemerintah merupakan kewenangan yang pelaksanaannya dibatasi oleh kondisi tertentu sebagaimana ditentukan dalam undang-undang. Undang-Undang tersebut juga memuat sejumlah larangan untuk melindungi jemaah dan menjamin ketertiban penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Pasal 119 melarang PPIU melakukan perbuatan yang mengakibatkan kegagalan keberangkatan, penelantaran, atau kegagalan kepulangan jemaah umrah. Sementara itu, Pasal 115 melarang setiap orang yang tidak memiliki izin sebagai PPIU bertindak sebagai penyelenggara dengan mengumpulkan dan/atau memberangkatkan jemaah umrah. Perlindungan terhadap dana jemaah diatur dalam Pasal 117, yang melarang pengambilan sebagian atau seluruh setoran biaya umrah tanpa hak. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan jemaah mencakup legalitas penyelenggara, keamanan dana, serta kepastian pelayanan sejak keberangkatan hingga kepulangan.

Pengaturan larangan tersebut merupakan upaya preventif negara untuk melindungi jemaah dari praktik penyelenggaraan umrah yang merugikan. tindakan yang menyebabkan gagalnya keberangkatan jemaah dalam hukum perlindungan konsumen dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen untuk memperoleh jasa sebagaimana yang telah diperjanjikan.

Kewajiban PPIU dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah diatur dalam Pasal 94 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 beserta perubahannya. Kewajiban tersebut antara lain mencakup penyediaan paling sedikit satu orang pembimbing ibadah bagi setiap 45 jemaah serta pemberian pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi sesuai dengan perjanjian tertulis. PPIU juga wajib memiliki perjanjian kerja sama dengan fasilitas pelayanan kesehatan di Arab Saudi serta memberangkatkan dan memulangkan jemaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah. Dalam aspek pelaporan, PPIU berkewajiban menyampaikan rencana perjalanan kepada Menteri sebelum keberangkatan, melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat kedatangan dan menjelang kepulangan, serta menyampaikan laporan kepada Menteri paling lambat sepuluh hari setelah kembali ke tanah air. Selain itu, PPIU wajib memberangkatkan jemaah yang terdaftar pada tahun hijriah berjalan. Pengaturan tersebut dilengkapi melalui penyisipan Pasal 94A dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025. Ketentuan ini mengarahkan Menteri untuk memprioritaskan peningkatan pelayanan jemaah dan pengembangan ekosistem ekonomi umrah dalam pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi, baik di dalam maupun di luar negeri. Pelaksanaannya dapat dilakukan melalui pembentukan satuan kerja dengan pola pengelolaan keuangan badan layanan

umum dan/atau kerja sama dengan pihak terkait. Dengan demikian, Pasal 94 mengatur kewajiban operasional PPIU, sedangkan Pasal 94A melengkapinya dengan pengaturan mengenai dukungan kelembagaan dan pengembangan ekosistem ekonomi umrah.

Pasal 94A yang disisipkan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 menegaskan peran Menteri dalam meningkatkan pelayanan jemaah dan mewujudkan ekosistem ekonomi umrah. Berdasarkan ayat (1), prioritas tersebut mencakup pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 94 ayat (1) huruf b, baik di dalam maupun di luar negeri. Selanjutnya, ayat (2) mengatur bahwa perwujudan ekosistem ekonomi umrah dapat dilakukan melalui pembentukan satuan kerja yang menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan/atau kerja sama dengan pihak terkait. Berdasarkan ayat (3), kerja sama tersebut dapat dilaksanakan dengan menggunakan layanan yang dikelola oleh Badan Pengelola Keuangan Haji. Adapun ayat (4) mengamanatkan pengaturan lebih lanjut mengenai ekosistem ekonomi umrah melalui Peraturan Pemerintah. Ketentuan ini memperkuat peran Pemerintah dalam mendukung kualitas pelayanan umrah melalui pengembangan kelembagaan dan kerja sama antarpihak.

Berdasarkan Pasal 11 ayat (5) Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, PPIU wajib memberangkatkan jemaah umrah dalam jangka waktu paling lambat enam bulan sejak jemaah terdaftar. Ketentuan ini menunjukkan bahwa PPIU memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pemberangkatan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya, Pasal 18 mengatur bahwa PPIU bertanggung jawab terhadap perawatan dan pemulangan jemaah yang menjalani perawatan di rumah sakit selama penyelenggaraan ibadah umrah, baik di Arab Saudi maupun di negara transit, sampai jemaah dapat kembali ke Indonesia. Kemudian, Pasal 20 ayat (1) mengatur bahwa PPIU wajib memberikan perlindungan kepada jemaah melalui penyediaan asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan, pengurusan dokumen perjalanan yang hilang, serta penanganan terhadap jemaah yang terpisah dari rombongan atau mengalami permasalahan selama perjalanan ibadah umrah, Pasal 25 menegaskan bahwa PPIU dilarang menelantarkan jemaah yang mengakibatkan jemaah gagal berangkat, melanggar ketentuan keimigrasian, atau membahayakan keamanan dan keselamatan jemaah selama penyelenggaraan ibadah umrah, Adapun Pasal 28 mengatur bahwa penyedia visa yang menyebabkan keterlantaran jemaah wajib menanggung seluruh biaya yang timbul akibat keterlantaran tersebut sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami jemaah.

D. Bentuk Pertanggungjawaban Perusahaan Atas Kegagalan Pemberangkatan Jemaah Umrah

Kegagalan pemberangkatan jemaah umrah tidak serta-merta menimbulkan pertanggungjawaban hukum bagi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Pertanggungjawaban baru timbul apabila kegagalan tersebut disebabkan oleh adanya pelanggaran terhadap kewajiban hukum atau kewajiban yang telah diperjanjikan antara PPIU dan jemaah. Dalam praktiknya, kegagalan pemberangkatan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti lemahnya tata kelola perusahaan, penyalahgunaan dana jemaah, ketidakmampuan finansial, pelanggaran terhadap ketentuan perizinan, kelalaian dalam pengurusan dokumen perjalanan, maupun tindakan yang dilakukan dengan sengaja untuk memperoleh keuntungan. Faktor-faktor tersebut mengakibatkan hak jemaah untuk memperoleh kepastian keberangkatan, pelayanan, serta perlindungan hukum tidak terpenuhi sehingga melahirkan konsekuensi berupa pertanggungjawaban hukum bagi PPIU.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 menjadi dasar utama pengaturan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, termasuk mengatur kewajiban dan tanggung jawab PPIU dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Selanjutnya, ketentuan tersebut disempurnakan melalui

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 sebagai perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Perubahan tersebut dilakukan karena ketentuan sebelumnya dinilai belum sepenuhnya menampung perkembangan hukum, kebutuhan masyarakat, dinamika penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, serta perkembangan teknologi. Perbedaan utama kedua undang-undang tersebut terletak pada adanya penguatan kelembagaan, tanggung jawab penyelenggara, perlindungan jemaah, pengawasan, serta penyesuaian mekanisme penyelenggaraan haji dan umrah.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025, serta ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat tiga bentuk pertanggungjawaban yang dapat dikenakan kepada PPIU, yaitu pertanggungjawaban perdata, pertanggungjawaban administratif, dan pertanggungjawaban pidana. Masing-masing bentuk pertanggungjawaban memiliki dasar hukum, tujuan, dan syarat penerapan yang berbeda sesuai dengan sifat pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara.

1. Pertanggungjawaban Perdata

Pertanggungjawaban perdata timbul apabila PPIU tidak memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan dengan jemaah sehingga menimbulkan kerugian. Hubungan hukum antara PPIU dan jemaah lahir dari suatu perjanjian penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, sehingga apabila perusahaan tidak memberangkatkan jemaah sesuai jadwal, tidak memberikan pelayanan sebagaimana diperjanjikan, atau tidak mengembalikan biaya yang telah diterima, maka PPIU dapat dinyatakan melakukan wanprestasi. Hal ini sejalan dengan Pasal 96 ayat (6) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 yang menegaskan bahwa PPIU bertanggung jawab memberikan perlindungan kepada Jemaah Umrah sebelum keberangkatan, selama berada di Arab Saudi, dan setelah tiba di Indonesia. Selanjutnya, Pasal 97 ayat (1) mengatur bahwa perlindungan layanan akomodasi, konsumsi, dan transportasi diberikan dalam bentuk kompensasi dan/atau ganti rugi. Dengan demikian, apabila kegagalan pemberangkatan atau tidak terpenuhinya pelayanan oleh PPIU menimbulkan kerugian bagi jemaah, PPIU dapat dimintai pertanggungjawaban berupa pengembalian biaya, ganti rugi, maupun kompensasi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Pertanggungjawaban Administratif

Pertanggungjawaban administratif dikenakan apabila PPIU melanggar kewajiban administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan ibadah umrah. Bentuk pelanggaran tersebut antara lain tidak memberikan perlindungan kepada jemaah, tidak memenuhi standar pelayanan, tidak melaksanakan kewajiban pemberangkatan, atau melanggar ketentuan perizinan. Ketentuan mengenai sanksi administratif secara tegas diatur dalam Pasal 95 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, yang menyatakan bahwa PPIU yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 94 dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis, pembekuan izin, atau pencabutan izin. Dengan demikian, apabila PPIU tidak memenuhi kewajiban dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, Menteri dapat menjatuhkan sanksi administratif sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Tujuan pemberian sanksi administratif bukan untuk menghukum semata, melainkan untuk menjamin kepatuhan penyelenggara serta memberikan perlindungan kepada masyarakat agar tidak dirugikan oleh penyelenggara yang tidak memenuhi ketentuan hukum.

3. Pertanggungjawaban Pidana

Pertanggungjawaban pidana dikenakan apabila kegagalan pemberangkatan tidak lagi sekadar merupakan wanprestasi atau pelanggaran administratif, tetapi telah memenuhi unsur tindak pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pidana dapat dimintakan apabila PPIU dengan sengaja menyebabkan kegagalan pemberangkatan, menelantarkan jemaah, menggelapkan dana setoran, melakukan penipuan, atau melakukan perbuatan lain yang memenuhi unsur tindak pidana. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah, larangan tersebut diatur dalam Pasal 119, sedangkan sanksinya diatur dalam Pasal 126 berupa pidana penjara paling lama sepuluh tahun atau pidana denda paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah). Pengenaan sanksi pidana dimaksudkan untuk memberikan efek jera kepada pelaku sekaligus memberikan perlindungan yang lebih kuat terhadap jemaah sebagai pihak yang dirugikan.

Salah satu contoh kegagalan pemberangkatan jemaah umrah dapat dilihat pada kasus PT First Anugerah Karya Wisata (First Travel). Berdasarkan putusan Pengadilan Negeri Depok, dari 93.295 calon jemaah yang mendaftar pada Januari 2015 sampai Juni 2017 dengan total setoran mencapai Rp1,319 triliun, hanya 29.985 jemaah yang diberangkatkan, sedangkan 63.310 jemaah yang telah melunasi biaya perjalanan tidak diberangkatkan. Akibatnya, 63.310 calon jemaah mengalami kerugian sebesar Rp905.333.000.000 karena uang yang telah disetorkan belum dikembalikan.

Pada aspek pertanggungjawaban perdata, kegagalan First Travel dalam memberangkatkan jemaah setelah menerima pembayaran menunjukkan tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan, sehingga dapat dikaitkan dengan wanprestasi dan kewajiban memberikan ganti kerugian kepada jemaah. Permasalahan pemulihan kerugian juga terlihat dalam proses hukum perkara tersebut. Dalam perkara pidananya, para terdakwa tidak dibebani kewajiban ganti rugi secara langsung kepada jemaah, sedangkan aset yang semula dirampas untuk negara kemudian menjadi objek upaya hukum dan pada tahap peninjauan kembali Mahkamah Agung memutuskan aset tersebut dikembalikan kepada korban.

Selanjutnya aspek pertanggungjawaban administratif, Kementerian Agama mencabut izin operasional First Travel setelah perusahaan dinilai melakukan pelanggaran terhadap ketentuan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Pencabutan izin tersebut menunjukkan bahwa pelanggaran terhadap kewajiban PPIU tidak hanya menimbulkan kerugian bagi jemaah, tetapi juga dapat berakibat pada pemberian sanksi administratif berupa pencabutan izin penyelenggaraan.

Sementara itu, dari aspek pertanggungjawaban pidana, Andika Surachman, Anniesa Hasibuan, dan Siti Nuraida Hasibuan (Kiki) dinyatakan bersalah dalam perkara penipuan dan tindak pidana pencucian uang yang berkaitan dengan dana calon jemaah umrah. Andika dijatuhi pidana penjara selama 20 tahun dan denda Rp10 miliar, Anniesa dijatuhi pidana penjara 18 tahun dan denda Rp10 miliar, sedangkan Kiki dijatuhi pidana penjara 15 tahun dan denda Rp5 miliar. Putusan tersebut juga berkaitan dengan penggunaan dana setoran jemaah untuk kepentingan di luar pemberangkatan umrah.

Kasus First Travel menunjukkan bahwa kegagalan pemberangkatan jemaah umrah berskala masif yang disertai penyalahgunaan dana tidak memadai apabila ditangani hanya melalui jalur perdata berupa tuntutan ganti rugi. Penanganannya memerlukan penegakan hukum berlapis yang mengintegrasikan sanksi administratif, gugatan perdata, dan penindakan pidana sesuai dengan dasar serta persyaratan masing-masing. Sanksi administratif berupa pencabutan izin penyelenggaraan berfungsi menghentikan kegiatan usaha yang melanggar ketentuan dan mencegah bertambahnya korban. Gugatan perdata diarahkan pada pengembalian dana dan pemulihan kerugian jemaah, sedangkan penindakan pidana terhadap pelaku yang terbukti melakukan penipuan atau pencucian uang diperlukan untuk menjatuhkan hukuman yang tegas

dan proporsional dengan kesalahan, skala kerugian, serta dampak perbuatannya. Pemidanaan tersebut diharapkan memberikan efek jera (*deterrence effect*) sekaligus mencegah pelanggaran serupa. Ketiga jalur ini perlu dilaksanakan secara terkoordinasi agar pencabutan izin dan pemidanaan tidak mengesampingkan pemulihan hak jemaah sebagai korban.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) memiliki tanggung jawab hukum untuk menjamin terlaksananya pemberangkatan jemaah sesuai dengan perjanjian serta ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah sebagaimana telah diubah melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025. Kegagalan pemberangkatan jemaah umrah pada umumnya disebabkan oleh lemahnya tata kelola perusahaan, penyalahgunaan dana jemaah, ketidakmampuan finansial, pelanggaran terhadap ketentuan perizinan, kelalaian dalam pengurusan dokumen, perubahan kebijakan pemerintah, keadaan kahar (*force majeure*), serta wanprestasi yang dilakukan oleh penyelenggara. Kondisi tersebut mengakibatkan kerugian materiil maupun immateriil bagi jemaah serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah umrah.

Sebagai konsekuensi hukum, PPIU yang terbukti lalai atau melakukan pelanggaran wajib mempertanggungjawabkan perbuatannya melalui tiga bentuk pertanggungjawaban, yaitu pertanggungjawaban administratif berupa teguran, pembekuan, atau pencabutan izin operasional; pertanggungjawaban perdata berupa pengembalian biaya, pemberian ganti rugi, atau kompensasi kepada jemaah; serta pertanggungjawaban pidana apabila kegagalan pemberangkatan dilakukan dengan sengaja sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap jemaah umrah telah diberikan secara komprehensif melalui pengaturan hak dan kewajiban para pihak, mekanisme pengawasan pemerintah, serta pemberian sanksi terhadap penyelenggara yang melanggar. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme PPIU, pengawasan yang lebih efektif oleh pemerintah, dan kepatuhan terhadap ketentuan hukum menjadi faktor penting untuk mewujudkan penyelenggaraan ibadah umrah yang aman, transparan, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh jemaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, F., & Hidayat, R. (2024). PENGATURAN RETUR BARANG OLEH PIHAK EKSPEDISI PADA APLIKASI SHOPEE PERSPEKTIF MAQASHID SYARIAH. 8(3). 1006.
- Alfin, R. M., & Iatumahina, R. E. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen agen travel atas kegagalan keberangkatan haji dan umrah. 3(2). 156.
- Amha, S. A. J., & Aan Azwari. (2024). Analisis dan tanggung jawab biro travel umrah atas kegagalan pemberangkatan jemaah umrah kota Makassar (studi kasus travel PT Global Tours). 1(1). 18-19.
- Aryet, A. F., & Harahap, A. R. (2025). Perlindungan Konsumen terhadap Helm Non-SNI dalam Perspektif Maqashid Syariah: Studi Kasus di Kecamatan Medan Perjuangan. 6(1). 19.
- Faisal. (2024). Problematika penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus Menurut perspektif peraturan Perundang-undangan.
- Fawwaz, A. F., & Muliya, L. S. (2023). Kerugian jemaah haji furoda atas gagal berangkat haji dan tanggung jawab hukum biro perjalanan haji khusus berdasarkan buku III kuhperdata dihubungkan dengan undang-undang no 5 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. 3(1). 4-5.

- Fildiansyah, Basneldi & Hermawan. (2020). The impalt of Covid 19 on the umrah and hajj business plus in cast Jakarta. 2(2). 175
- Hans Kelsen. (1945). *Gemeral Theory Of Law And State* (A. Wedberg, Trans.). Harvard University Press. <http://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.275056>
- Hikmah, A. F., Chanifah, N., & Widhiyanti, H. N. (2024). Urgensi Pengaturan Bentuk Perjanjian Tertulis Antara Biro Penyelenggara Umrah Dengan Jemaah Umrah. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 8(3), 272–282. <https://doi.org/10.17977/um019v8i3p272-282>
- Hikmah, N. C., & Hanif, N. W. (2023). Urgensi pengaturan bentuk perjanjian tertulis antara biro penyelenggara umrah dengan jemaah umrah. 8(1). 274-276.
- HIMPUH. (2023). *Kemenag Temukan 29 Masalah Penyelenggaraan Umrah di Tahun 2023, Ini Daftarnya!* HIMPUH. <https://himpuh.or.id/blog/detail/1100/kemenag-temukan-29-masalah-penyelenggaraan-umrah-di-tahun-2023-ini-daftarnya>
- HimpuhNews. (2026). Data Terbaru Jumlah PPIU-PIHK di indonesia, Lengkap dengan sebaarannya. <https://dki.kemenag.go.id/page/layanan-izin-pendirian-penyelenggara-perjalanan-ibadah-umrah-ppiu>
- https://jdih.ppatk.go.id>dokumen_produk_hukum
- <https://rechtsvinding.bphn.go.id/articles/908>
- <https://www.suara.com/news/2026/05/30/112618/ribuan-calon-jemaah-umrah-hanania-travel-gagal-berangkat-negara-diminta-hadir-sesuai-uu-terbaru>
- Indonesia, P. P. (2007). *Undang-undang (UU) Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas*. Database Peraturan | JDIH BPK. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39965/uu-no-40-tahun-2007>
- Indonesia, P. P. (2019). *Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Database Peraturan | JDIH BPK. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019>
- Indonesia, P. P. (n.d.). *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*. Retrieved May 27, 2024, from <https://jdih.mahkamahagung.go.id/legal-product/kitab-undang-undang-hukum-dagang/detail>
- Indonesia, P. P. R. (1999). *UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Database Peraturan | JDIH BPK. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>
- Kemenag. (2023). Layanan Izin Pendirian Penyelenggara Perjalanan Ibadah haji dan Umrah (PPIU).
- Latif, U., & M. A. hidayat. (2024). Tinjauan yuridis uu no.8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah oleh Kemenag kabupaten sorong. 4(1). 61.
- M Abdulkadir. (1999). *Hukum perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Miru A. (2011). *Prinsip-prinsip Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Noviansah, W. (2026). *Cerita Joko Kandas Berangkatkan Mertua Umrah Usai Ditipu Hanania Travel*. detiknews. <https://news.detik.com/berita/d-8510422/cerita-joko-kandas-berangkatkan-mertua-umrah-usai-ditipu-hanania-travel>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Pratama, I. P., Wisnaeni, F., & Cahyaningtyas, I. (2021). Tanggung Jawab Notaris Terhadap Kewajibannya Dalam Hal Pembacaan Akta. *Notarius*, 14(2), 809–817. <https://doi.org/10.14710/nts.v14i2.43806>

- Raharjo, & B. Istiansyah. (2026). Ribuan calon jemaah Umrah Hanania Travel Gagal Berangkat, Negara Dimintai Hadir sesuai UU Terbaru.
- Raharjo, D. B., & Isdiansyah, B. (2026). *Ribuan Calon Jemaah Umrah Hanania Travel Gagal Berangkat, Negara Diminta Hadir Sesuai UU Terbaru!* suara.com. <https://www.suara.com/news/2026/05/30/112618/ribuan-calon-jemaah-umrah-hanania-travel-gagal-berangkat-negara-diminta-hadir-sesuai-uu-terbaru>
- S Husei, M. S., & Zulham. (2023). TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KETIADAAN LABEL PERINGATAN BAHAYA PADA ROKOK ELEKTRIK BERDASARKAN UU PERLINDUNGAN KONSUMEN. 5(4). 4777.
- Sadi M. (2024). Hukum perusahaan di Indonesia. Jakarta: kencana.
- Safar, & yahyanto. (2025). Tinjauan hukum tanggung jawab penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) atas keberangkatan jemaah transgender. 8(1). 673-676.
- Saputra, Ayid. R., & A.A. (2025). Tanggung jawab hukum perdata travel smarthajs atas kegagalan pemberangkatan jemaah umrah. 2(3).
- Siregar, W. P. H., & Permata, C. (2023). Analisis Hukum Terhadap Klausula Eksonerasi pada Nota Laundry di Kecamatan Padang Hilir, Kota Tebing Tinggi Perspektif Wahbah Az-Zuhaili. 5(1), 217.
- Tanjung, A. S., & Zahara, F. (2026). Perlindungan Konsumen terhadap Penyalahgunaan Barcode dalam Pembelian BBM Bersubsidi menurut Fatwa DSN-MUI No. 110/DSN-MUI/IX/2017. 15(1). 2.
- Terrance, J. J., Diana. P. Dkk. (2023). Tanggung Jawab PT. First Anugerah Karya Wisata First Travel Terhadap Korban. 9(3). 277-279.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah.
- Yulius, M. D., & Alfin. A. (2026). Analisis tanggung jawab travel haji dan umrah atas resiko penundaan pemberangkatan jemaah umrah di PT. Shafwah wisata mandiri (smart umroh) cabang agam. 10,(5). 48-49.
- Zulham. (2013). Hukum Perlindungan Konsumen (Edisi Revisi). Jakarta: Kencana.