BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan jasa perjalanan adalah perusahaan yang terfokus pada penyediaan jasa dalam perencanaan perjalanan, penyelenggaran pariwisata, dan penjualan paket perjalanan, maupun penginapan. Biro perjalanan umrah dikenal travel umrah atau Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), adalah lembaga yang menyediakan layanan perjalanan umrah bagi jamaah dari Kementrian Agama Republik Indonesia untuk menyelenggarakan umrah.[1]

Umrah ialah ibadah yang dianjurkan dalam agama islam selain haji. Banyak umat yang berkeinginan untuk menjalankan ibadah umrah, terutama di Indonesia, dimana jamaah Indonesia lebih banyak dari jamaah di berbagai negara manapun, dalam pelaksanaan ibadah tersebut memerlukan travel termasuk PT. Annajwa Islamic Tour & Travel salah satu travel umrah yang terpercaya di Kota Medan.[2] Fenomena perjalanan ibadah umrah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang sangat pesat. Antuasisme masyarakat muslim untuk melaksanakan ibadah umrah tidak hanya dipandang sebagai gambaran keimanan, melainkan juga sebagai dari tren sosial keberagamaan yang menguat di tengah meningkatnya masyarakat. Pertumbuhan travel umrah dan haji yang

[1] Kementerian Agama Republik Indonesia, *Daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Berizin*, melalui laman resmi https://simpu.kemenag.go.id. diakses pada 12 November 2025.

[2] PT. Annajwa Islamic Tour & Travel, *"merupakan biro perjalanan ibadah umrah dan haji yang beralamat di Kota Medan serta menyediakan berbagai paket perjalanan umrah bagi jamaah Indonesia, Tentang Kami,"* https://annajwaislamictour.com/tentang-kami, diakses pada 30 Desember 2025.

semakin meningkat, menimbulkan persaingan antara satu travel dengan travel yang lain sehingga semua travel atau biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah berlomba-lomba untuk memasarkan produknya.[3]

Pelaksanaan perjanjian paket ibadah sudah umum dilakukan oleh masyarakat. Suatu perusahaan dapat disebut biro perjalanan wisata apabila kegiatan utama perusahaan tersebut ditekankan pada perencanaan dan penyelenggaraan perjalanan wisata atau paket wisata atas inisiatif sendiri dan tanggung jawab sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut. Dalam merencanakan kegiatan perjalanan wisatawa, biro perjalanan wisata mengadakan berbagai macam bentuk paket wisata untuk menarik minat wisatawan yang akan datang ke suatu daerah wisata. Paket tersebut meliputi layanan akomodasi hotel, restoran, dan berbagai macam bentuk usaha wisata lainnya.[4]

Permintaan masyarakat terhadap layanan perjalanan ibadah umrah mengalami lonjakan selama beberapa tahun terakhir ini, akibatnya dapat mendorong berkembangnya travel travel di Indonesia yang menawarkan beragaman paket dan mekanisme pembayaran demi menjangkau segmen pasar yang besar. Dalam relasi bisnis antar Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan calon jamaah, hubungan itu dimana terikatnya kontrak jasa konsumen yang wajib melakukan pembayaran sesuai syarat yang disepakati. Namun hubungan kontraktual ini dapat terganggu bukan hanya oleh kegagalan dari pelaku

[3] Ristanti Putri Rahmawati dan Susanto, 2022, "Strategi Biro Umroh PT. Galatama Tour dalam Mempertahankan Bisnis di Tengah Pandemi Covid-19", *Jurnal Mirai Management*, Vol. 7 No. 3, hlm. 25. https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3243434.

[4] Suryati dan Bing Waluyo, 2020, "Konstruksi Hukum Terhadap Perjanjian Paket Wisata Antara Biro Perjalanan Wisata PT. Bintang Wisata Tour dengan Penumpang," *Prosiding Seminar Hukum dan Publikasi Nasional (Serumpun)*, Vol. 1, No. 2, hlm. 126. https://prosiding.fh.ubb.ac.id/

usaha, melainkan oleh perilaku konsumen yang melanggar perjanjian seperti berangkat tanpa menyelesaikan kewajiban pembayaran.[5]

Wanprestasi adalah keadaan ketika salah satu pihak dalam suatu hubungan perikatan tidak memenuhi prestasi sebagimana yang telah diperjanjikan tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan, baik karena tidak melaksanakan kewajibannya, maupun melaksanakan kewajibannya, terlambat memenuhi kewajiban, maupun melaksanakan kewajiban tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.[6] Hal ini dapat menyebabkan berbagai dampak negatif bagi pihak yang menyediakan biro perjalanan. Perjanjian adalah suatu kesepakatan antara dua pihak yang menimbulkan kewajiban masing-masing pihak untuk melakukan sesuatu.[7]

Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata "Penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya." Dalam konteks hukum perjanjian, ketentuan ini menekankan pentingnya adanya tindakan hukum terlebih dahulu dari pihak yang dirugikan. Hal ini menjadi dasar hukum penting dalam menangani sengketa perdata, khususnya dalam hubungan kontrak antara pelaku usaha dan pengguna jasa.

---

[5] Shidarta, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, hlm. 77.

[6] Indira Swasti Gama Bhakti, 2024 *Hukum Perikatan*, Tidar Press, Magelang, hlm. 25.

[7] Abdulkadir Muhammad, 2023, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 202.

Perjanjian ini tidak terlaksanakan karena salah satu pihak tidak memenuhi janjinya atau tidak melaksanakan prestasinya, maka pihak tersebut dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi atau ingkar janji. Ada beberapa bentuk wanprestasi seperti, sama sekali tidak melakukan kewajiban, melaksanakan kewajibannya tetapi tidak sebagaimana mestinya, tidak melaksanakan kewajiban tepat waktu, serta melaksanakan sesuatu yang tidak diperbolehkan.[8] Ketentuan Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang (PKPU) mengartikan utang secara luas, sehingga utang bukan hanya yang timbul daari perjanjian pinjam-meminjam uang saja.

Peraturan sektoral yang mengatur penyelenggaraan umrah juga penting untuk dipahami ketika menelaah penyelesaian sengketa akibat wanprestasi oleh konsumen. Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK). Mengatur standar usaha travel termasuk kewajiban administratif, standar pelayanan minimal, dan ketentuan teknis terkait penyelenggaraan, yang pada sisi lain mensyaratkan tata kelola penyelenggara yang tertib, tetapi aturan tersebut tidak otomatis memberi solusi cepat ketika konsumen sendiri berprilaku melawan perjanjian (meninggalkan kewajiban bayar setelah diberangkatkan), sehingga penyelesaiannya sering membutuhkan perpaduan antara gugatan perdata untuk menagih utang dan

[8] Pangaribuan, 2019, "Permasalahan Penerapan Klausula Pembatasan Pertanggungjawaban dalam Perjanjian Terkait Hak Menuntut Ganti Kerugian Akibat Wanprestasi," *Jurnal Hukum & Pembangunan*,Vol.49,No.2,hlm.443–454. https://l1nq.com/scholarhub-ui-ac-id

pelaporan pidana apabila unsur penipuan terpenuhi.

Kasus ini menunjukkan bahwa, bentuk-bentuk kerugian tidak selalu berasal dari pihak travel yang tidak jujur. Dalam kasus ini pihak travel yang dirugikan karena adanya pihak konsumen yang berangkat tanpa menyelesaikan sisa kewajiban pembayarannya. Fenomena semacam ini menempatkan travel pada posisi rentan, terutama jika dana yang diharapkan untuk menutup biaya akomodasi, tiket, visa yang sudah dikeluarkan, biaya operasional yang sudah terlanjur dibayar, maka dampaknya akan berpotensi menjadi beban yang nyata bagi usaha travel kecil dan menengah.

Praktik kontraktual antar travel dan jamaah, kelemahan yang sering dimanfaatkan oleh konsumen nakal termasuk, isi perjanjian yang longgar atau kurang spesifik mengenai termin pembayaran, tidak adanya jaminan tertulis yang kuat mengenai sisa kewajiban, kurangnya mekanisme verifikasi identitas yang memedai saat keberangkatan, serta penggunaan bukti bayar palsu atau pengakuan sepihak yang menimbulkan celah bagi pihak yang berniat melakukan penipuan. Oleh sebab itu, penguatan klausul kontrak transaksi termasuk persyaratan pembayaran bertahap, penalti jika terlambat bayar, jaminan bank, atau deposit minimal yang tidak bisa diklaim kembali, dapat menekan risiko travel menjadi korban terjadinya wanprestasi.[9]

Persepektif penyelesaian sengketa, alternatif non-litigasi seperti mediasi atau penyelesaian melalui forum konsumen dapat menyingkat waktu dan biaya, tetapi efektivitasnya bergantung pada niat baik dan kemampuan pihak yang

[9] N. Sari & M. Latief, 2023, "Analisis Hukum terhadap Klausula Perjanjian dalam Transaksi Bisnis Jasa," *Jurnal Ilmiah Hukum De Jure*, Vol. 20 No. 1, hlm. 67.

menunggak untuk memenuhi kesepakatan penyelesaian.[10] Jika konsumen menolak mneyelesaikan secara damai dan terdapat indikasi penipuan, tindakan hukum formal menjadi jalan yang tak terelakkan.

Fenomena dimana konsumen melakukan penipuan pada penyelenggara umrah menunjukkan perubahan pada pola risiko dalam hubungan bisnis jasa ibadah: risiko tidak lagi satu arah, melainkan juga berbalik ketika konsumen memanfaatkan kelemahan tata kelola penyelenggara. Oleh karena itu, upaya perlindungan sektor umrah perlu dimaknai lebih luas, tidak hanya melindungi jamaah dari praktik curang travel, tetapi juga memberi pedoman untuk melindungi pihak penyelenggara dari tindakan pihak konsumen.

PT. Annajwa Islamic Tour & Travel mengadakan perjanjian dengan konsumen untuk mengikat hubungan di antara keduanya, pada pihak travel dan konsumen memiliki tanggung jawab berupa hak dan kewajiban yang harus dijalankan melalui perjanjian bersifat timbal balik. Pihak konsumen mempunyai kewajiban untuk membayar biaya paket umrah sebagai mana yang telah ditentukan sementara itu pihak travel menyelenggarakan perjalanan sesuai dengan standar dari pelayanan dan jadwal yang sudah disepakati. Terjalankan kesepakatan diantara keduanya, maka pihak travel memberikan informasi terhadap konsumen tentang jadwal keberangkatan, paket yang ditawarkan dan lainnya. Setelah konsumen tersebut sepakat maka konsumen akan membayar sejumlah uang yang sudah ditentukan oleh pihak travel dan diikuti dengan pembayaran ketika sudah terlaksanakannya keberangkatan. Setelah pembayaran maka kedua belah pihak

[10] Imam Haryanto, 2020, *Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) di Indonesia*, Deepublish, Yogyakarta, hlm. 95.

menandatngani perjanjian yang sudah disepakati.

Tahun 2024, salah satu jamaah umrah yang mendaftar melalui PT. Annajwa Islamic Tour & Travel pada awal Tahun 2024. Perjanjian talangan umrah jamaah dengan pihak PT. Annajwa Islamic Tour & Travel dimulai sejak tanggal 15 Januari 2024. Berdasarkan kesepakatan, pihak jamaah diperbolehkan berangkat lebih awal dengan sistem talangan dana dari pihak travel, dengan kewajiban melunasi sisa pembayaran biaya perjalanan umrah sebanyak Rp. 105.000.000 (Seratus Lima Juta Rupiah) paling lambat pada Januari 2025. Selanjutnya 5 (lima) orang jamaah diberangkatkan pada tanggal 21 Januari 2024 sampai 01 Februari 2024.

Setelah jamaah diberangkatkan dan kembali ke tanah air, pihak PT. Annajwa Islamic Tour & Travel mendapati bahwa sampai pertengahan Tahun 2025 jamaah bersangkutan belum juga melunasi pembayaran sesuai perjanjian. Pihak travel telah berulang kali mengirimkan surat penagihan pemberitahuan. Keterlambatan pelunasan tersebut menimbulkan kerugian bagi pihak PT. Annajwa Islamic Tour & Travel, karena seluruh biaya perjalanan termasuk tiket, akomodasi, visa, dan fasilitas umrah telah ditanggung oleh perusahaan melalui sistem talangan.

Mengkaji kasus PT. Annajwa Islamic Tour & Travel yang beroperasi di Kota Medan di Jln. Menteng Raya Gg. Semesta No.80 dipandang penting karena memberikan pandangan mengenali bagaimana aturan dan praktik saling berinteraksi di lapangan. Dengan mengkaji perjanjian standar yang digunakan perusahaan, pola penjualan paket, sistem pencatatan pembayaran, manajemen hubungan dengan maskapai, hotel, dan handling, serta praktik penyelesaian klaim, studi ini dapat memetakan celah normal praktik yang memicu sengketa. Perlu

ditekankan bahwa data empiris akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam, studi dokumen kontrak, dan analisis kasus sengketa agar hasinya berbasis bukti.[11] Akhirnya, penelitian terfokus pada wanprestasi perjanjian talangan umrah ketika pihak travel menjadi korban seperti studi kasus pada PT. Annajwa Islamic Tour & Travel di Kota Medan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengkaji isu hukum ini dalam bentuk tugas akhir yang berjudul Wanprestasi Perjanjian Talangan Umrah Di Pt. Annajwa Islamic Tour & Travel (Studi Penelitian di PT. Annajwa Islamic Tour & Travel di Kota Medan).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk wanprestasi dalam perjanjian pembayaran talangan umrah pada PT Annajwa Islamic Tour & Travel Medan?
2. Apakah faktor-faktor yang menyebabkan tidak dipenuhinya kewajiban pembayaran talangan umrah oleh konsumen pada PT Annajwa Islamic Tour & Travel Medan?
3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh PT Annajwa Islamic Tour & Travel Medan untuk mengurangi risiko wanprestasi konsumen dalam pembayaran talangan umrah?

C. Tujuan dan Manfaaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

[11] Kementerian Agama Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Penyelenggaran Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus,* Berita Negara Repbulik Indonesia Tahun 2021 Nomor 154.

a. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk wanprestasi dalam perjanjian pembayaran talangan umrah pada PT Annajwa Islamic Tour & Travel Medan.
b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan tidak dipenuhinya kewajiban pembayaran talangan umrah oleh konsumen pada PT Annajwa Islamic Tour & Travel Medan.
c. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh PT Annajwa Islamic Tour & Travel Medan dalam mengurangi risiko wanprestasi konsumen dalam pembayaran talangan umrah.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi bahan acuan bagi akademisi, mahasiswa, dan peneliti yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai dinamika hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam konteks transaksi keagamaan, khususnya yang berkaitan dengan perjanjian pembayaran talangan umrah.

b. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi PT Annajwa Islamic Tour & Travel Medan dalam menyusun serta memperbaiki perjanjian dengan konsumen agar memiliki kepastian hukum yang lebih kuat serta dapat meminimalkan risiko terjadinya wanprestasi pada masa yang akan datang.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini membahas wanprestasi konsumen dalam pembayaran talangan umrah pada PT Annajwa Islamic Tour & Travel Medan. Fokus kajian penelitian meliputi bentuk wanprestasi konsumen, faktor-faktor yang menyebabkan tidak dipenuhinya kewajiban pembayaran talangan umrah, serta upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengurangi risiko wanprestasi konsumen berdasarkan perspektif hukum perdata. Penelitian dilakukan di Kota Medan dengan menggunakan pendekatan empiris.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh peneliti lain dan memiliki relevansi dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan untuk menunjukkan persamaan, perbedaan, serta kebaruan penelitian yang dilakukan oleh penulis.[12] Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini:

1. Lalu Gita Dira Putra, dengan judul **"**Tinjauan Yuridis Wanprestasi dalam Penggunaan Jasa Paket Travel Umrah (Studi Putusan Nomor 27/Pdt.G.S/2023/PN Mdn)". Penelitian ini berfokus pada analisis yuridis terhadap putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa wanprestasi dalam penggunaan jasa paket travel umrah. Penelitian tersebut menelaah pertimbangan hukum hakim, bukti-bukti yang diajukan, serta implikasi hukum dari putusan pengadilan.[13] Sementara itu, penelitian penulis

[12] Ahmad, et al., 2024, Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum, Sonpedia Publishing Indonesia, Jambi, hlm. 65.

[13] Lalu Gita Dira Putra, 2025, "Tinjauan Yuridis Wanprestasi dalam Penggunaan Jasa Paket Travel Umrah (Studi Putusan Nomor 27/Pdt.G.S/2023/PN Mdn)", *Jurnal Ilmu Hukum*.

mengenai **"**Wanprestasi Perjanjian Talangan Umrah di PT Annajwa Islamic Tour & Travel Medan**"** tidak menelaah putusan pengadilan, melainkan berfokus pada wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen dalam pembayaran talangan umrah. Penelitian ini mengkaji bentuk wanprestasi, faktor-faktor yang menyebabkan konsumen tidak memenuhi kewajiban pembayaran, serta upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengurangi risiko terjadinya wanprestasi.

2. Novi Sari, dengan judul "Penyelesaian Sengketa Hukum Wanprestasi pada Perjanjian Paket Umrah antara Jamaah dengan PT Grand Darussalam Tour & Travel". Penelitian ini membahas wanprestasi yang dilakukan oleh pihak travel terhadap jamaah umrah. Dalam penyelesaian sengketa wanprestasi antara PT Grand Darussalam Tour & Travel dengan jamaah umrah, pihak travel melakukan negosiasi untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi sehingga sengketa tersebut tidak diselesaikan melalui jalur pengadilan. Dengan demikian, penelitian Novi Sari membahas permasalahan terkait kegagalan pihak travel dalam memenuhi kewajiban yang telah disepakati dengan jamaah.[14] Sementara itu, penelitian penulis berfokus pada perjanjian talangan umrah, yaitu kondisi ketika jamaah telah diberangkatkan untuk melaksanakan ibadah umrah, tetapi belum melunasi kewajiban pembayaran talangan kepada perusahaan. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk menerapkan mekanisme penyelesaian terhadap konsumen yang melakukan wanprestasi, menghadapi berbagai hambatan dalam proses penagihan, serta

[14] Novi Sari, *Penyelesaian Sengketa Hukum Wanprestasi pada Perjanjian Paket Umrah antara Jamaah dengan PT Grand Darussalam Tour & Travel*, Artikel Penelitian.

melakukan upaya pencegahan untuk mengurangi risiko terjadinya wanprestasi konsumen di kemudian hari.

3. Lonita Aini Yumna, Aminah, dan Ery Agus Priyono, dengan judul "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Perbuatan Wanprestasi Travel Agency dalam Perjalanan Wisata Luar Negeri yang Gagal Berangkat**"**. Penelitian ini membahas wanprestasi yang dilakukan oleh pihak *travel agency*, yaitu MBTrip, yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana telah disepakati dengan konsumen dan tidak mengembalikan dana kepada konsumen. Penelitian tersebut berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen akibat perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak *travel agency*.[15] Sementara itu, penelitian penulis berfokus pada wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran talangan umrah kepada PT Annajwa Islamic Tour & Travel Medan. Penelitian penulis membahas bentuk wanprestasi, faktor penyebab terjadinya wanprestasi, serta upaya perusahaan dalam mengurangi risiko wanprestasi konsumen dengan memperhatikan pemenuhan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian.

[15] Lonita Aini Yumna, Aminah, dan Ery Agus Priyono, "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Perbuatan Wanprestasi Travel Agency dalam Perjalanan Wisata Luar Negeri yang Gagal Berangkat".