

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam kehidupan modern saat ini, kegiatan jual beli tidak hanya terbatas pada transaksi barang berwujud, tetapi juga meluas pada jasa, termasuk jasa perjalanan (*travel agent*). Agen travel merupakan jenis usaha yang bergerak di sektor jasa yang melayani berbagai keperluan pelanggan yang hendak melakukan perjalanan, mulai dari tiket pesawat, hotel, kendaraan dan fasilitas lainnya, yang bisa didapatkan dengan mudah. Pada dasarnya kegiatan pengangkutan udara terdiri dari pihak pengangkut seperti perusahaan maskapai penerbangan atau juga pihak jasa pelayanan tiket seperti agen tiket pesawat, agen travel dan pihak pengguna jasa atau konsumen, para pihak tersebut saling terikat satu sama lain.<sup>1</sup> Salah satu bentuk usaha jasa perjalanan yang berkembang pesat di Indonesia adalah travel umroh. Hal ini didorong oleh tingginya minat masyarakat muslim untuk melaksanakan ibadah umroh ke Tanah Suci Mekah.

Umrah merupakan salah satu ibadah sunnah bagi umat Islam. Secara umum umrah seringkali diartikan sebagai ibadah haji kecil. Sebab ibadah umrah adalah melaksanakan ibadah haji dengan dikurangi beberapa ritualnya. Secara bahasa umrah berasal dari kata *Az-ziyarah* yang artinya berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang. Secara istilah umrah diartikan sebagai suatu perbuatan mendatangi Ka'bah untuk melaksanakan ritual ibadah yaitu melakukan thawaf dan sa'i. Di Indonesia sendiri umrah diselenggarakan oleh penyelenggara perjalanan ibadah

---

<sup>1</sup> Baiq Anjani Nadhira Kusuma Ardani, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Tiket Pesawat Melalui Travel Agent Ditinjau Dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Private Law Fakultas Hukum Universitas Mataram* Volume 5, Issue 1, February 2025, hal. 259

umrah yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama Republik Indonesia.<sup>2</sup>

Untuk menunjang keberangkatan jamaah, travel umroh biasanya bertindak sebagai perantara dalam pembelian tiket pesawat antara jamaah dan maskapai penerbangan, baik secara langsung maupun melalui agen tiket pesawat. Tiket pesawat tidak hanya berfungsi sebagai alat bukti perjanjian pengangkutan antara penumpang dan maskapai penerbangan, tetapi juga sebagai wujud perikatan yang menimbulkan kewajiban bagi pihak penyedia jasa untuk mengangkut penumpang sesuai dengan jadwal dan ketentuan yang telah diperjanjikan.<sup>3</sup>

Dalam praktiknya, transaksi pembelian tiket pesawat sering kali dilakukan melalui perantara, yaitu agen tiket pesawat, agen tersebut yang bekerja sama dengan travel umroh dalam penyediaan tiket perjalanan umroh. Travel umroh sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk agen tiket pesawat, untuk memenuhi kebutuhan jamaah, khususnya terkait dengan keberangkatan dan kepulangan jamaah umroh.

Dengan adanya jasa penyediaan tiket pesawat tersebut maka diperlukan adanya perjanjian jual beli antara 2 (dua) pihak atau lebih, dalam hal ini yaitu antara agen tiket pesawat dengan travel umroh. Menurut Subekti perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanjian untuk melaksanakan suatu hal.<sup>4</sup> Secara yuridis, perjanjian adalah

---

<sup>2</sup> Assyafiq Anugrah Putra Ramlan, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penetapan Tarif Yang Dilakukan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah*, diakses melalui <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/5968/3/Assyafiq%20Anugrah%20Putra.pdf>, tanggal 30 Januari 2026, hal. 2-3.

<sup>3</sup> Subekti I, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2014, hal. 45.

<sup>4</sup> *Ibid*, hal. 1.

suatu peristiwa dimana seorang berjanji dengan seorang lain atau dimana dua orang itu saling setuju berjanji untuk melaksanakan sesuatu.<sup>5</sup> Perjanjian timbul dikarenakan para pihak yang bersepakat didalamnya mempunyai hubungan simbiosis mutualisme, dimana masing-masing dari mereka memiliki kebutuhan yang berbeda dan juga kepentingan yang berbeda pula. Suatu perjanjian adalah sah ketika syarat-syaratnya terpenuhi. Mengenai nama perjanjian itu sendiri diatur bebas sebagaimana asas yang ada di dalam perjanjian yaitu asas kebebasan berkontrak.

Suatu perjanjian adakalanya tidak dilaksanakan sebagaimana yang telah diperjanjikan oleh para pihak, apabila salah satu kewajiban tidak terpenuhi, maka terjadi perbuatan hukum yang disebut wanprestasi yang lazimnya dilakukan berdasarkan perjanjian penyediaan tiket pesawat. Wanprestasi atau ingkar janji merupakan suatu perbuatan yang dilakukan oleh debitur dimana debitur tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan.<sup>6</sup>

Menurut A. Qirom Syamsudin Meliala wanprestasi itu dapat berupa:<sup>7</sup>

- a. Tidak memenuhi prestasi sama sekali, sehubungan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasi maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- b. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya, apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu, sehingga dapat dikatakan wanprestasi.
- c. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru, debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.

---

<sup>5</sup> Wirdjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Bandung: Mandar Maju, 2019, hal. 4.

<sup>6</sup> Subekti I, *Op.Cit.*, hal. 45.

<sup>7</sup> A. Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Yogyakarta: Liberty, 2014, hal. 26.

Dalam hal agen tiket pesawat yang tidak dapat menyediakan tiket pesawat dalam perjanjian penyediaan tiket pesawat dengan pihak travel dapat dianggap dianggap melakukan wanprestasi, jika tidak dapat memenuhi prestasi sama sekali, memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya atau memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru. Tindakan wanprestasi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi travel umroh dan secara tidak langsung berdampak pada jamaah umroh sebagai pihak yang menggunakan jasa tersebut.

Kasus wanprestasi yang dilakukan oleh agen tiket pesawat terhadap travel umroh, terjadi pada travel EBW yang berdomisili di Kota Medan. Pada kasus tersebut pihak agen tiket pesawat adalah NK yang bertindak mewakili PT. NPM yang melakukan wanprestasi dalam penyediaan tiket pesawat untuk jamaah umroh pada travel EBW. Kejadian tersebut bermula pada tahun 2014, dimana penawaran penyediaan tiket pesawat dilakukan oleh pihak NK terhadap travel EBW selaku agen travel umroh, yaitu Malaysia Airlines. Saat itu, di Indonesia khususnya Kota Medan belum ada maskapai lokal yang melayani penerbangan dari Medan ke Jeddah, sehingga untuk perjalanan ibadah umroh dilakukan dengan menggunakan Malaysia Airlines.<sup>8</sup>

Dalam penyediaan tiket pesawat untuk jamaah umroh Antara pihak NK dengan travel EBW membuat kesepakatan dalam bentuk perjanjian tertulis yang dibuat dihadapan notaris. Perjanjian kerja sama tersebut, telah dibuat sebanyak 5 (lima) kali, yang dituangkan dalam akta Perjanjian Kerjasama antara NK mewakili

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan EY selaku owner travel EBW berdomisili di Kota Medan, tanggal 31 Januari 2026.