Ekasakti Jurnal Penelitian dan Pengabdian
e-ISSN: 2747-0369, p-ISSN: 2746-7538
Volume 7, Issue 1, November 2026
Website: https://ejurnal-unespadang.ac.id/EJPP

Tinjauan Hukum Terhadap Klausa Baku dalam Perjanjian Paket Umroh dan Implikaisnya Bagi Perlindungan Konsumen

Raffi [1*], Anis Rindiani [2], Muhammad Aziz Zulkifli [3]
[1] Universitas Pertiba, Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung, Indonesia
[2] Universitas Pertiba, Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung, Indonesia
[3] Universitas Pertiba, Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung, Indonesia

*Corresponding Author: raffiakbar2303@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan dan karakteristik klausula baku dalam perjanjian paket umroh serta mengkaji implikasinya terhadap perlindungan konsumen di Indonesia. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya penggunaan perjanjian baku oleh biro perjalanan umroh yang berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan jamaah sebagai konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Sumber bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif melalui teknik interpretasi gramatikal, sistematis, dan teleologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula baku dalam perjanjian umroh umumnya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dan mengandung klausula yang berpotensi merugikan konsumen, seperti pembatasan tanggung jawab, klausula non-refundable, serta kewenangan sepihak dalam pembatalan keberangkatan. Kondisi tersebut mencerminkan adanya ketimpangan posisi tawar dan bertentangan dengan prinsip keadilan, keseimbangan, dan itikad baik dalam hukum perlindungan konsumen. Selain itu, ditemukan adanya kesenjangan antara norma hukum yang berlaku dengan praktik di lapangan, yang disebabkan oleh lemahnya pengawasan pemerintah serta rendahnya literasi hukum konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, standarisasi perjanjian umroh, peningkatan pengawasan, serta edukasi konsumen guna mewujudkan perlindungan hukum yang optimal.

Kata Kunci: Klausula Baku, Perjanjian Umroh, Perlindungan Konsumen, Hukum Perjanjian

Abstract: *This study aims to analyze the regulation and characteristics of standard clauses in Umrah package agreements and to examine their implications for consumer protection in Indonesia. The background of this research is based on the increasing use of standard agreements by Umrah travel agencies, which potentially creates an imbalance of rights and obligations between business actors and pilgrims as consumers. The research method employed is normative juridical, using statutory, conceptual, and case approaches. The sources of legal materials consist of primary, secondary, and tertiary legal materials, which are analyzed qualitatively through grammatical, systematic, and teleological interpretation techniques. The results of the study indicate that standard clauses in Umrah agreements are generally drafted unilaterally by business actors and contain provisions that may be detrimental to consumers, such as limitation of liability, non-refundable clauses, and unilateral authority in canceling departures. This condition reflects an imbalance in bargaining position and contradicts the principles of justice, balance, and good faith in consumer protection law. Furthermore, the study finds a gap between existing legal norms and practices in the field, which is caused by weak government supervision and low consumer legal literacy. Therefore, it is necessary to strengthen regulations, standardize Umrah agreements, enhance supervision, and improve consumer education in order to achieve optimal legal protection.*

Keywords: *Standard Clauses, Umrah Agreement, Consumer Protection, Contract Law*

PENDAHULUAN

Pengelolaan Ibadah umroh merupakan salah satu bentuk kebutuhan spiritual umat Islam yang mengalami peningkatan signifikan di Indonesia dalam satu dekade terakhir. Peningkatan ini tidak hanya dipengaruhi oleh faktor religiusitas masyarakat, tetapi juga oleh kemudahan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License
DOI: https://doi.org/10.31933/ejpp.v7i1.1448

akses transportasi, promosi masif biro perjalanan, serta persepsi sosial bahwa umroh telah menjadi bagian dari gaya hidup religius masyarakat kelas menengah Muslim (Putri, 2020). Umroh tidak lagi diposisikan semata sebagai ibadah individual, melainkan sebagai aktivitas yang memiliki dimensi sosial, ekonomi, dan simbolik. Perubahan makna tersebut mendorong meningkatnya permintaan terhadap layanan jasa perjalanan umroh yang praktis dan terorganisasi. Dalam hal ini, biro perjalanan umroh berperan sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa keagamaan berbasis komersial. Oleh karena itu, aktivitas umroh tidak dapat dilepaskan dari relasi hukum antara penyedia jasa dan pengguna jasa.

Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap ibadah umroh, jumlah biro perjalanan umroh dan haji khusus juga mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Persaingan antar penyelenggara perjalanan mendorong pelaku usaha untuk menawarkan berbagai paket umroh dengan harga, fasilitas, dan skema pembayaran yang beragam. Strategi pemasaran yang agresif sering kali diikuti dengan penyederhanaan proses administrasi bagi calon jamaah. Dalam praktiknya, hubungan hukum antara biro perjalanan dan jamaah umroh hampir selalu dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis. Perjanjian tersebut umumnya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa melibatkan konsumen dalam proses perumusannya. Bentuk perjanjian demikian dikenal sebagai perjanjian baku yang berisi klausula baku (Suwandy, 2025).

Peningkatan minat terhadap ibadah umroh secara langsung berdampak pada berkembangnya industri jasa perjalanan umroh di berbagai negara dengan populasi Muslim besar, termasuk Indonesia. Industri ini tumbuh sebagai sektor jasa berbasis kepercayaan (trust-based service), karena konsumen menyerahkan dana dan pelaksanaan ibadah kepada pelaku usaha. Kepercayaan menjadi faktor utama dalam hubungan antara jamaah dan biro perjalanan. Konsumen sangat bergantung pada itikad baik, transparansi, dan profesionalisme pelaku usaha dalam memenuhi janji layanan. Namun, pertumbuhan industri yang pesat sering kali tidak diimbangi dengan penguatan regulasi kontraktual yang melindungi kepentingan konsumen. Akibatnya, potensi penyimpangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan jamaah semakin meningkat (Ghapa et al., 2021).

Di Indonesia, fenomena meningkatnya minat masyarakat terhadap ibadah umroh terlihat dari semakin banyaknya biro perjalanan umroh yang beroperasi. Biro perjalanan tersebut menawarkan berbagai paket umroh dengan variasi harga, fasilitas, dan skema pembayaran yang beragam. Kondisi ini menciptakan persaingan usaha yang cukup ketat di antara penyelenggara perjalanan umroh. Dalam menghadapi persaingan tersebut, biro perjalanan umroh cenderung menggunakan perjanjian baku sebagai instrumen hukum utama dalam mengikat jamaah. Perjanjian baku dipilih karena dianggap lebih efisien dan memudahkan proses administrasi. Namun, perjanjian tersebut umumnya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa melibatkan konsumen dalam perumusannya (Soediono, 2023).

Penggunaan perjanjian baku dalam penyelenggaraan umroh memunculkan persoalan serius terkait ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha memiliki kendali penuh dalam menentukan isi dan struktur perjanjian. Sementara itu, jamaah umroh sebagai konsumen berada dalam posisi yang lemah. Jamaah tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan isi perjanjian yang telah ditetapkan. Kondisi ini menyebabkan konsumen cenderung menerima seluruh klausula yang tercantum dalam perjanjian. Penerimaan tersebut sering dilakukan tanpa pemahaman yang memadai mengenai konsekuensi hukum yang dapat timbul di kemudian hari (Putri, 2020).

Dalam praktiknya, ketimpangan posisi tawar tersebut melahirkan berbagai klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen. Klausula yang sering ditemukan antara lain klausula pembatasan tanggung jawab pelaku usaha. Selain itu, terdapat klausula non-refundable yang meniadakan hak konsumen atas pengembalian dana. Tidak jarang pula ditemukan klausula yang memberikan kewenangan sepihak kepada biro perjalanan untuk membatalkan atau menunda keberangkatan. Klausula-klausula tersebut umumnya tidak diimbangi dengan mekanisme perlindungan yang adil bagi jamaah. Fenomena ini tercermin dari maraknya kasus penundaan keberangkatan dan pembatalan sepihak umroh yang menimbulkan kerugian finansial dan psikologis bagi jamaah (Rosida, 2023).

Dampak dari praktik penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen tidak hanya bersifat ekonomi. Dampak tersebut juga mencakup dimensi sosial, psikologis, dan moral.

Banyak jamaah umroh berasal dari kelompok ekonomi menengah ke bawah yang menabung dalam jangka waktu panjang untuk melaksanakan ibadah. Dana yang dikumpulkan sering kali merupakan hasil pengorbanan keluarga dalam waktu yang tidak singkat. Kegagalan keberangkatan akibat klausula baku yang merugikan menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpercayaan terhadap penyelenggara umroh. Bahkan, kondisi tersebut dapat memunculkan trauma spiritual yang berdampak pada kehidupan sosial dan keagamaan jamaah (Ghapa et al., 2021).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji klausula baku dalam perspektif hukum perlindungan konsumen secara umum. Kajian-kajian tersebut menempatkan klausula baku sebagai instrumen yang berpotensi merugikan konsumen apabila disusun secara sepihak. Putri (2020) menegaskan bahwa klausula baku yang menghilangkan atau membatasi hak konsumen bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian tersebut menekankan pentingnya prinsip keseimbangan dan keadilan dalam hubungan kontraktual. Sementara itu, Soediono (2023) menyoroti lemahnya posisi konsumen akibat dominasi pelaku usaha dalam penyusunan perjanjian standar. Dominasi tersebut menyebabkan konsumen tidak memiliki ruang untuk menegosiasikan isi perjanjian secara setara.

Penelitian lain secara lebih spesifik mengkaji penyelenggaraan umroh dan isu perlindungan konsumen dalam sektor jasa keagamaan. Fokus penelitian tersebut umumnya diarahkan pada kondisi tertentu yang menimbulkan sengketa antara jamaah dan biro perjalanan. Salah satu konteks yang banyak dikaji adalah masa pandemi COVID-19. Ghapa et al. (2021) menunjukkan bahwa situasi pandemi dimanfaatkan oleh sebagian pelaku usaha untuk menghindari kewajiban kontraktual. Kamarudin (2025) juga menemukan bahwa klausula force majeure sering dirumuskan secara luas dan tidak proporsional. Klausula tersebut kemudian digunakan untuk menghindari tanggung jawab pelaku usaha terhadap jamaah umroh.

Meskipun memberikan kontribusi penting, sebagian besar penelitian terdahulu masih memiliki keterbatasan ruang lingkup. Penelitian-penelitian tersebut cenderung berfokus pada aspek normatif atau situasi tertentu yang bersifat insidental. Kajian terhadap klausula baku sering kali dilakukan secara umum tanpa melihat konteks spesifik jasa umroh. Padahal, perjanjian paket umroh memiliki karakteristik khusus sebagai layanan ibadah berbasis kepercayaan. Masih terdapat keterbatasan penelitian yang mengkaji klausula baku sebagai praktik rutin biro perjalanan umroh. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian terkait analisis komprehensif klausula baku dan implikasinya terhadap perlindungan konsumen dalam konteks hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen di Indonesia (Primadianti & Afrilia, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengkaji klausula baku dalam perjanjian paket umroh secara lebih mendalam. Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis klausula baku sebagai bagian dari praktik kontraktual biro perjalanan umroh. Fokus utama penelitian adalah pada implikasi hukum klausula baku terhadap perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai kesesuaian klausula baku dengan prinsip keadilan dan keseimbangan para pihak. Penilaian tersebut juga dikaitkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum, peningkatan praktik bisnis yang beretika, serta penguatan perlindungan hak-hak konsumen dalam penyelenggaraan ibadah umroh (Rosida, 2023). Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai untuk menganalisis pengaturan serta karakteristik klausula baku dalam perjanjian paket umroh berdasarkan perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam kaitannya dengan prinsip keadilan, keseimbangan para pihak, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk mengkaji implikasi penerapan klausula baku dalam perjanjian paket umroh terhadap perlindungan hukum dan pemenuhan hak jamaah umroh sebagai konsumen, serta merumuskan rekomendasi yang dapat berkontribusi pada penguatan praktik penyelenggaraan umroh yang adil dan bertanggung jawab.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, dapat dipahami bahwa meningkatnya praktik penggunaan klausula baku dalam perjanjian paket umroh merupakan konsekuensi dari pesatnya pertumbuhan industri jasa perjalanan ibadah umroh di Indonesia. Dalam praktiknya, klausula baku tersebut sering disusun secara sepihak oleh biro perjalanan

dan berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan jamaah umroh sebagai konsumen. Kondisi ini diperparah oleh lemahnya posisi tawar konsumen serta maraknya kasus penundaan dan pembatalan keberangkatan yang mengakibatkan kerugian bagi jamaah. Oleh karena itu, diperlukan kajian hukum yang terfokus untuk menelaah kesesuaian klausula baku dalam perjanjian paket umroh dengan prinsip perlindungan konsumen serta implikasinya terhadap pemenuhan hak-hak jamaah. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai bagaimana pengaturan dan karakteristik klausula baku dalam perjanjian paket umroh ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Bagaimana implikasi penerapan klausula baku dalam perjanjian paket umroh terhadap perlindungan hukum dan pemenuhan hak jamaah umroh sebagai konsumen.

KAJIAN TEORI

Teori Perjanjian dalam Hukum Perdata

Perjanjian dalam hukum perdata merupakan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban antara para pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata. Dalam praktik modern, perjanjian tidak hanya didasarkan pada kesepakatan formal, tetapi juga harus memperhatikan keseimbangan dan keadilan substansial.

Asas-asas fundamental dalam hukum perjanjian meliputi kebebasan berkontrak, konsensualisme, pacta sunt servanda, dan itikad baik. Namun, penerapan asas tersebut seringkali tidak berjalan ideal dalam perjanjian baku, karena dominasi salah satu pihak dapat mengurangi makna kebebasan berkontrak itu sendiri (Eleanora, 2022, hlm. 45) . Selain itu, syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdata menuntut adanya causa yang halal. Apabila klausula dalam perjanjian bertentangan dengan hukum, maka perjanjian tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum (Munggaran, 2019, hlm. 192) .

Teori Klausula Baku (*Standard Contract*)

Klausula baku adalah ketentuan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan diberlakukan kepada konsumen tanpa negosiasi. Dalam praktiknya, klausula baku sering digunakan dalam transaksi massal karena efisiensi. Namun, karakteristik klausula baku yang tidak dapat dinegosiasikan menyebabkan konsumen berada dalam posisi lemah. Kondisi ini dikenal sebagai ketimpangan posisi tawar (inequality of bargaining position), yang berpotensi melahirkan ketidakadilan kontraktual (Harahap, 2023, hlm. 88) .

Klausula baku juga sering memuat klausula eksonerasi, yaitu klausula yang membatasi atau menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha. Klausula semacam ini dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena merugikan konsumen (Maulana, 2025, hlm. 102).

Teori Perjanjian dan Klausula Baku

Perjanjian merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak serta harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana Pasal 1320 KUHPerdata dan mengikat para pihak berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata. Dalam perjanjian paket umroh, penggunaan klausula baku perlu memperhatikan asas kebebasan berkontrak, keseimbangan, dan itikad baik karena isi perjanjian umumnya telah disusun terlebih dahulu oleh pelaku usaha. Dengan demikian, teori perjanjian digunakan untuk menganalisis kedudukan dan keabsahan hubungan kontraktual antara biro perjalanan umroh dengan jamaah sebagai konsumen. (Subekti, 2005; Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan dasar hukum untuk melindungi konsumen dari klausula baku yang tidak adil.

Prinsip perlindungan konsumen meliputi keadilan, keseimbangan, serta keamanan dan keselamatan. Dalam praktiknya, pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan (Ritonga et al., 2025, hlm. 9455).

1. Prinsip keadilan, yaitu memberikan perlakuan yang adil bagi semua pihak
2. Prinsip keseimbangan, yaitu menjaga kesetaraan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha.
3. Prinsip keamanan dan keselamatan, yaitu menjamin bahwa barang/jasa tidak membahayakan konsumen.

Selain itu, konsumen memiliki hak atas informasi yang benar dan perlindungan dari praktik bisnis yang merugikan. Pelanggaran terhadap prinsip ini dapat mengakibatkan batalnya klausula dalam perjanjian (Marfu'atun, 2020, hlm. 63).

Perlindungan konsumen digunakan untuk menganalisis sejauh mana hak-hak jamaah sebagai konsumen terlindungi dalam perjanjian paket umroh. UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara khusus mengatur larangan pencantuman klausula baku tertentu, termasuk klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atau memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menolak pengembalian uang yang telah dibayarkan konsumen. Oleh karena itu, teori ini menjadi dasar untuk menilai kesesuaian klausula dalam perjanjian paket umroh dengan prinsip perlindungan konsumen serta implikasinya terhadap pemenuhan hak jamaah. (Shidarta, 2006; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan menunjukkan bahwa klausula baku berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, serta dapat merugikan konsumen apabila tidak disusun berdasarkan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen(6)(7)(8)(9)(10). Namun, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada sektor perjanjian umum, perbankan, dan e-commerce, sehingga belum secara khusus mengkaji klausula baku dalam perjanjian paket umroh. Keunggulan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara spesifik menganalisis klausula baku dalam perjanjian paket umroh dari perspektif hukum perlindungan konsumen. Kebaruan penelitian ini terdapat pada integrasi analisis hukum perjanjian, perlindungan konsumen, dan karakteristik jasa umroh sebagai layanan berbasis kepercayaan (trust-based service). Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus, penelitian ini tidak hanya mengkaji kesesuaian klausula baku dengan ketentuan hukum yang berlaku, tetapi juga menganalisis implikasinya terhadap perlindungan hak-hak jamaah umroh serta merumuskan rekomendasi untuk mewujudkan perjanjian umroh yang lebih adil, transparan, dan memberikan kepastian hukum.

Teori Keadilan dalam Kontrak

Keadilan dalam kontrak tidak hanya bersifat formal, tetapi juga substantif. Klausula baku yang tidak mencerminkan keseimbangan hak dan kewajiban bertentangan dengan prinsip keadilan. Penerapan asas itikad baik menjadi penting dalam menjaga keadilan kontraktual. Klausula yang melanggar asas keseimbangan dan itikad baik berpotensi melanggar hak konsumen dan tidak memiliki kekuatan hukum yang sah (Achmad, 2025, hlm. 77).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum yuridis normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada analisis norma hukum yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum, khususnya terkait klausula baku dalam perjanjian umroh serta implikasinya terhadap perlindungan konsumen (Soekanto, 2014, hlm. 52). Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dengan menelaah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta regulasi terkait penyelenggaraan ibadah umroh; pendekatan konseptual (conceptual approach) melalui kajian terhadap asas dan teori hukum kontrak serta perlindungan konsumen; serta pendekatan kasus (case approach) yang digunakan secara terbatas untuk menganalisis praktik klausula baku dalam perjanjian (Marzuki, 2017, hlm. 133).

Sumber bahan hukum dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang relevan; bahan hukum sekunder, berupa buku hukum,

jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu; serta bahan hukum tersier, seperti kamus hukum dan ensiklopedia yang mendukung pemahaman konseptual (Ibrahim, 2006, hlm. 296). Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) dan dokumentasi terhadap berbagai sumber hukum yang berkaitan dengan objek penelitian (Soekanto & Mamudji, 2015, hlm. 13).

Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan menafsirkan dan mengkaji norma hukum secara mendalam guna memperoleh pemahaman yang komprehensif (Marzuki, 2017, hlm. 213). Metode interpretasi yang digunakan meliputi interpretasi gramatikal untuk memahami makna teks hukum, interpretasi sistematis untuk melihat keterkaitan antar peraturan, serta interpretasi teleologis untuk memahami tujuan pembentukan norma hukum (Atmadja & Budiartha, 2018, hlm. 89). Adapun sistematika analisis dilakukan melalui tahapan identifikasi norma hukum, evaluasi kesesuaian klausula baku dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta penarikan kesimpulan hukum secara logis dan argumentative.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan dan Karakteristik Klausula Baku dalam Perjanjian Umroh

Dalam praktik penyelenggaraan umroh, perjanjian antara jamaah dan biro perjalanan umumnya berbentuk perjanjian baku yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam dokumen tertulis yang harus disetujui oleh calon jamaah sebelum keberangkatan. Model perjanjian ini dipilih karena memberikan efisiensi administratif serta memudahkan standarisasi layanan dalam jumlah besar, seiring meningkatnya permintaan masyarakat terhadap ibadah umroh. Namun demikian, dalam perspektif hukum perjanjian, penggunaan klausula baku menimbulkan implikasi terhadap asas kebebasan berkontrak, khususnya terkait dengan unsur kesepakatan yang idealnya lahir dari proses negosiasi yang setara. Dalam konteks ini, persetujuan jamaah seringkali bersifat formalitas karena tidak diikuti dengan pemahaman substansi isi kontrak secara utuh. Hal ini diperparah oleh keterbatasan literasi hukum konsumen, sehingga klausula yang berpotensi merugikan tetap diterima tanpa keberatan. Dengan demikian, meskipun secara formil memenuhi syarat sah perjanjian, secara materil masih terdapat persoalan terkait keseimbangan dan keadilan kontraktual.

Karakteristik klausula baku dalam perjanjian umroh umumnya menunjukkan adanya dominasi pelaku usaha dalam menentukan isi, struktur, serta mekanisme pelaksanaan kontrak. Klausula-klausula yang dicantumkan cenderung mengakomodasi kepentingan biro perjalanan, seperti pembatasan tanggung jawab, pengaturan pembatalan sepihak, serta ketentuan pengembalian dana yang tidak proporsional. Pola ini mencerminkan adanya ketimpangan posisi tawar antara para pihak, di mana jamaah sebagai konsumen berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki ruang untuk melakukan negosiasi. Karakteristik ini sejalan dengan temuan bahwa perjanjian baku bersifat "take it or leave it", sehingga konsumen tidak memiliki posisi tawar yang seimbang (Eleanora, 2022). Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, kondisi tersebut berpotensi melanggar prinsip keseimbangan dan keadilan, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, sehingga diperlukan pengawasan dan evaluasi terhadap substansi klausula baku agar tidak bertentangan dengan norma hukum yang berlaku serta tidak merugikan hak-hak jamaah sebagai konsumen.

Implikasi Klausula Baku terhadap Perlindungan Konsumen

1. **Ketidakseimbangan Hak dan Kewajiban**

   Dalam perjanjian umroh, sering ditemukan klausula yang membatasi pengembalian dana (*non-refundable*), membebaskan tanggung jawab biro perjalanan, serta memberikan hak sepihak kepada pelaku usaha dalam menentukan perubahan jadwal maupun pembatalan keberangkatan. Klausula-klausula tersebut pada dasarnya merupakan bentuk klausula eksonerasi yang secara sistematis mengalihkan atau bahkan menghapus tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Dalam praktiknya, jamaah umroh sebagai konsumen tidak memiliki kesempatan untuk menolak atau mengubah isi klausula tersebut karena sifat perjanjian yang baku dan harus diterima secara keseluruhan. Kondisi ini menciptakan relasi kontraktual yang tidak seimbang, di mana pelaku usaha berada pada posisi dominan sementara konsumen berada pada posisi subordinat. Hal ini menunjukkan adanya

ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, yang bertentangan dengan prinsip keseimbangan dalam perlindungan konsumen (Harahap, 2023, hlm. 90).

2. Dampak Hukum terhadap Konsumen

Klausula baku yang merugikan dapat menimbulkan berbagai konsekuensi hukum bagi konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara ekonomi, konsumen berpotensi mengalami kerugian finansial akibat pembatalan sepihak atau ketentuan pengembalian dana yang tidak proporsional. Selain itu, keberadaan klausula yang tidak transparan juga menimbulkan ketidakpastian hukum, karena konsumen tidak memiliki kejelasan mengenai hak dan upaya hukum yang dapat ditempuh apabila terjadi sengketa.

Dari sisi non-ekonomi, kerugian psikologis juga menjadi dampak yang signifikan, terutama dalam konteks ibadah umroh yang memiliki dimensi spiritual tinggi, sehingga kegagalan keberangkatan dapat menimbulkan rasa kecewa, ketidaknyamanan, dan hilangnya kepercayaan terhadap penyelenggara jasa. Secara hukum, klausula yang melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dapat dinyatakan batal demi hukum, sehingga tidak memiliki kekuatan mengikat dan tidak dapat dijadikan dasar pembenaran oleh pelaku usaha (Munggaran, 2019, hlm. 193).

3. Analisis Kesesuaian dengan Prinsip Perlindungan Konsumen

Jika ditinjau dari prinsip perlindungan konsumen, keberadaan klausula baku dalam perjanjian umroh menunjukkan adanya penyimpangan terhadap nilai-nilai dasar yang seharusnya menjadi landasan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Prinsip keadilan seringkali tidak terpenuhi karena klausula yang disusun cenderung berat sebelah dan lebih menguntungkan pelaku usaha. Prinsip keseimbangan juga tidak tercapai, mengingat adanya ketimpangan dalam distribusi hak dan kewajiban antara kedua belah pihak.

Selain itu, prinsip itikad baik yang menuntut adanya kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan kontrak sering diabaikan dalam penyusunan klausula baku. Kondisi ini menunjukkan bahwa praktik penggunaan klausula baku dalam perjanjian umroh belum sepenuhnya sejalan dengan tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu untuk menciptakan sistem perlindungan yang adil serta melindungi konsumen dari praktik usaha yang merugikan (Ritonga et al., 2025, hlm. 9458).

Pembahasan Temuan Penelitian

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap praktik perjanjian umroh, ditemukan bahwa masih banyak klausula baku yang berpotensi melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya yang berkaitan dengan larangan pencantuman klausula yang menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha atau membatasi hak konsumen. Klausula-klausula tersebut umumnya disusun dalam bentuk yang kompleks dan kurang transparan, sehingga menyulitkan konsumen untuk memahami implikasi hukumnya secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa secara normatif telah terjadi penyimpangan dari prinsip perlindungan konsumen yang seharusnya menjamin keadilan dan keseimbangan dalam hubungan kontraktual.

Selain itu, lemahnya pengawasan dari pemerintah juga menjadi faktor penting yang memperparah kondisi tersebut. Meskipun telah terdapat regulasi yang mengatur penyelenggaraan ibadah umroh serta perlindungan konsumen, implementasi di lapangan masih belum optimal. Pengawasan terhadap biro perjalanan umroh cenderung bersifat administratif dan belum menyentuh secara substansial pada isi perjanjian yang digunakan. Akibatnya, pelaku usaha masih memiliki ruang yang luas untuk menyusun klausula baku yang cenderung merugikan konsumen tanpa adanya sanksi yang tegas.

Di sisi lain, rendahnya tingkat literasi hukum konsumen turut berkontribusi terhadap maraknya penggunaan klausula baku yang tidak adil. Banyak jamaah umroh yang belum memahami hak dan kewajiban mereka dalam perjanjian, sehingga cenderung menerima seluruh isi kontrak tanpa melakukan kajian atau pertimbangan yang memadai. Kondisi ini dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mempertahankan praktik kontraktual yang tidak seimbang. Dengan

demikian, posisi konsumen semakin lemah dalam menghadapi potensi sengketa yang dapat timbul di kemudian hari.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan normalisasi terhadap praktik klausula baku yang merugikan dalam industri umroh. Praktik tersebut dianggap sebagai hal yang lazim dan diterima secara sosial, baik oleh pelaku usaha maupun konsumen. Normalisasi ini berbahaya karena dapat menghambat upaya penegakan hukum serta melemahkan fungsi regulasi dalam melindungi konsumen. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap industri jasa perjalanan ibadah.

Fenomena tersebut pada akhirnya menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara norma hukum yang berlaku dengan praktik di lapangan. Secara normatif, hukum telah memberikan perlindungan yang cukup jelas terhadap konsumen, namun dalam implementasinya masih ditemukan berbagai penyimpangan. Kesenjangan ini menegaskan perlunya penguatan pengawasan, peningkatan literasi hukum masyarakat, serta komitmen pelaku usaha untuk menjalankan prinsip keadilan dan itikad baik dalam setiap perjanjian yang dibuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai klausula baku dalam perjanjian paket umroh, dapat disimpulkan bahwa pengaturan klausula baku dalam praktik penyelenggaraan umroh di Indonesia secara normatif telah diatur dalam kerangka hukum perjanjian dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai klausula yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dan berpotensi melanggar ketentuan hukum, khususnya yang berkaitan dengan larangan pencantuman klausula yang merugikan konsumen. Karakteristik perjanjian baku yang bersifat "take it or leave it" menyebabkan tidak terpenuhinya asas keseimbangan dan keadilan dalam hubungan kontraktual antara biro perjalanan dan jamaah umroh.

Implikasi dari penerapan klausula baku tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Klausula seperti pembatasan pengembalian dana, pembebasan tanggung jawab, serta kewenangan sepihak pelaku usaha telah menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah. Kondisi ini menimbulkan berbagai dampak, baik secara finansial, hukum, maupun psikologis, serta menciptakan ketidakpastian hukum bagi jamaah umroh. Secara yuridis, klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK seharusnya dinyatakan batal demi hukum, namun dalam praktiknya masih sering diberlakukan tanpa pengawasan yang efektif.

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan. Lemahnya pengawasan pemerintah serta rendahnya tingkat literasi hukum konsumen menjadi faktor utama yang memperkuat keberlangsungan praktik klausula baku yang tidak adil. Oleh karena itu, diperlukan upaya komprehensif berupa penguatan regulasi dan pengawasan, peningkatan kesadaran hukum masyarakat, serta komitmen pelaku usaha untuk menerapkan prinsip keadilan, keseimbangan, dan itikad baik dalam setiap perjanjian. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap jamaah umroh sebagai konsumen dapat terwujud secara optimal dan berkelanjutan.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian maka rekomendasi dalam penelitian ini yaitu;

1. Perbaikan Regulasi. Perlu dilakukan penguatan dan harmonisasi regulasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan peraturan khusus penyelenggaraan ibadah umroh. Regulasi harus memuat batasan yang tegas terkait klausula baku yang diperbolehkan dan dilarang, termasuk pengaturan mengenai klausula eksonerasi. Selain itu, diperlukan penegasan sanksi administratif maupun hukum bagi pelaku usaha yang mencantumkan klausula yang merugikan konsumen, guna menciptakan kepastian hukum dan efek jera.
2. Standarisasi Perjanjian Umroh. Diperlukan penyusunan format baku perjanjian umroh yang bersifat nasional sebagai acuan bagi seluruh biro perjalanan yang mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan keseimbangan hak serta kewajiban para pihak
3. Penguatan Pengawasan Pemerintah. Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan tidak hanya pada aspek perizinan, tetapi juga terhadap isi perjanjian yang digunakan oleh pelaku

usaha. Pengawasan dapat dilakukan melalui audit berkala, verifikasi dokumen kontrak, serta pembentukan mekanisme pengaduan yang responsif dan mudah diakses oleh masyarakat. Penegakan hukum juga harus dilakukan secara konsisten terhadap pelanggaran yang ditemukan.

4. Edukasi Konsumen. Upaya peningkatan literasi hukum masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui sosialisasi, penyuluhan, dan kampanye publik. Konsumen harus diberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban dalam perjanjian, serta risiko dari klausula baku yang merugikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada para pembimbing dan reviewer atas bimbingan, kritik, dan saran yang sangat berharga dalam penyempurnaan naskah ini. Penulis juga mengapresiasi dukungan dari instansi terkait serta seluruh responden yang telah berpartisipasi dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Tidak lupa, penulis menyampaikan terima kasih kepada keluarga dan rekan-rekan atas dukungan, doa, dan motivasi yang terus diberikan selama proses penelitian dan penulisan artikel ini.

REFERENSI

Achmad, F. (2025). *Kajian kritis atas klausula baku dan asas itikad baik dalam perjanjian*.

Atmadja, I. D. G., & Budiartha, I. N. P. (2018). *Teori-teori hukum*. Setara Press.

Eleanora, F. N. (2022). Pelaksanaan perjanjian baku dan akibat hukumnya bagi konsumen. *Jurnal Mercatoria*, 15(1), 45–52.

Ghapa, A., et al. (2021). Perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan ibadah umroh di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Hukum dan Syariah*, 13(2), 115–130.

Harahap, R. S. P. (2023). Pembatasan klausula dalam perjanjian baku dan implikasinya terhadap konsumen. *Jurnal Hukum dan Legalitas*, 7(1), 85–95.

Hidayat, T. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jasa. *Jurnal RechtsVinding*, 11(1), 75–90.

Ibrahim, J. (2006). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Bayumedia Publishing.

Kamarudin. (2025). Analisis klausula force majeure dalam perjanjian umroh. *Jurnal Hukum Islam Kontemporer*, 9(1), 55–68.

Marfu'atun, D. R. (2020). Perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam perjanjian kredit perbankan. *Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2), 60–70.

Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian hukum*. Kencana.

Munggaran, S. I. (2019). Perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam perjanjian. *Acta Diurnal Jurnal Hukum*, 3(2), 190–200.

Nasution, A. Z. (2019). Perlindungan konsumen dalam perjanjian baku di Indonesia. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 26(2), 315–330.

Primadianti, D., & Afrilia, R. (2025). Analisis klausula baku dalam perjanjian jasa umroh dan perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum Bisnis Indonesia*, 11(1), 25–40.

Prasetyo, Y. (2021). Analisis klausula baku dalam perspektif asas keadilan kontraktual. *Jurnal Arena Hukum*, 14(3), 400–415.

Putri, A. (2020). Klausula baku dalam perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia. *Jurnal Hukum Nasional*, 4(1), 1–10.

Ritonga, F. A., et al. (2025). Perlindungan konsumen dalam perjanjian baku pada transaksi e-commerce. *Jurnal Al-Zayn*, 5(2), 9455–9465.

Rosida, N. (2023). Tanggung jawab biro perjalanan umroh terhadap pembatalan sepihak. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 8(1), 77–89.

Soediono. (2023). Analisis perjanjian baku dalam hubungan pelaku usaha dan konsumen. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 10(2), 120–135.

Soekanto, S. (2014). *Pengantar penelitian hukum*. UI Press.

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. RajaGrafindo Persada.

Suwandy. (2025). Perjanjian baku dalam praktik bisnis jasa umroh. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(1), 33–47.

Sutiyoso, B. (2020). Klausula eksonerasi dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 50(1), 120–135.

Wibowo, A., & Santoso, B. (2021). Ketimpangan posisi tawar dalam perjanjian baku dan implikasinya terhadap konsumen. *Jurnal Yuridika*, 36(2), 245–260.