

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka pada bab penutup ini peneliti membuat kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Proses mediasi antara *Fathi Tour And Travel* dan para jamaah dipimpin oleh Pak Basuki. Mediasi dipilih karena dianggap efektif dalam menyelesaikan sengketa kompleks. Mediator membantu kedua belah pihak untuk memahami sudut pandang masing-masing, mengidentifikasi masalah inti, dan mencari solusi yang dapat diterima. Peran mediator sangat penting dalam mengelola emosi dan konflik, serta memastikan proses berjalan lancar. Setelah diskusi intensif, kedua belah pihak mencapai kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa secara damai, membawa mereka menuju penyelesaian yang adil dan berkelanjutan.
2. Penyebab wanprestasi *Fathi Tour And Travel* berasal dari faktor internal yaitu oknum mutawif yang meminta pembayaran uang di muka dan tidak hadir ketika jamaah melaksanakan ibadah umrah dikarenakan sakit, serta pemilik yang mengambil uang perjalanan ibadah umrah untuk keuntungan pribadi. *Fathi Tour And Travel* melakukan wanprestasi terhadap para jamaah umrah Ramadhan 2023 dengan kelalaian yaitu perubahan maskapai penerbangan, lokasi hotel yang jauh dari Masjidil Haram, fasilitas transportasi yang tidak sesuai, dan city tour yang tidak dilaksanakan. Dampak wanprestasi ini merugikan para jamaah secara finansial, waktu, dan tenaga, serta mengancam keamanan dan kesejahteraan mereka. *Fathi Tour And Travel* telah melanggar

prinsip-prinsip hukum perjanjian dan hak-hak konsumen, dan dapat dikenakan sanksi hukum atas wanprestasi ini.

3. Pertanggungjawaban dari pihak *Fathi Tour And Travel* terhadap jamaah yang dirugikan yaitu penggantian uang sebesar Rp. 23.300.000,00. Tanggung jawab hukum perdata merupakan konsekuensi dari perbuatan melawan hukum atau wanprestasi. Tanggung jawab ini dapat berupa ganti rugi atas kerugian materil maupun immateril. Dasar pertanggungjawaban hukum perdata dibagi menjadi dua kategori, yaitu atas dasar kesalahan dan atas dasar risiko. Mediasi antara *Fathi Tour And Travel* dan para jamaah menghasilkan kesepakatan ganti rugi. Meskipun tidak full, para jamaah memahami dan mengapresiasi itikad baik *Fathi Tour And Travel*.

B. Saran

Adapun saran yang disampaikan oleh peneliti dari hasil penelitian dan pembahasan peneliti, antara lain:

1. Dalam menanggapi kompleksitas kasus penyelesaian wanprestasi antara *Fathi Tour And Travel* dan para jamaah umrah, jika terjadi hal serupa dimasa yang akan datang bagi masyarakat khususnya calon jamaah umrah dalam menyelesaikan perkara ini, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan. Pertama, pentingnya memilih mediator yang tepat dengan kualifikasi dan pengalaman yang sesuai, yang mampu menjalankan peranannya sebagai pihak netral dan terlatih untuk memfasilitasi dialog antara kedua belah pihak. Kedua, transparansi dan komunikasi yang efektif harus dijaga, dengan memastikan bahwa semua informasi terkait permasalahan dan proses mediasi disampaikan secara terbuka kepada para

pihak. Ketiga, pendekatan kolaboratif harus diterapkan, di mana mediator membantu kedua belah pihak untuk saling mendengarkan, memahami perspektif masing-masing, dan bekerja sama mencari solusi yang memuaskan bagi semua pihak. Terakhir, tujuan dari mediasi adalah mencapai penyelesaian yang adil dan berkelanjutan, sehingga mediator perlu memastikan bahwa kesepakatan yang dicapai memperhitungkan kepentingan semua pihak serta diimplementasikan dengan baik untuk mencegah terjadinya konflik di masa mendatang. Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan proses mediasi dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan penyelesaian yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

2. Perlu memahami hak serta kewajiban biro umrah dan jamaah untuk memastikan tidak terjadinya wanprestasi antara biro umrah terhadap para jamaah agar mendapatkan kelancaran serta keamanan dalam perjalanan ibadah umrah dan masyarakat khususnya calon jamaah umrah dapat terhindar dari kecurangan dan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari PPIU. Masyarakat khususnya calon jamaah umrah ke depannya perlu berhati-hati dan teliti dalam memilih PPIU untuk menghindari kejadian seperti yang dialami jamaah *Fathi Tour And Travel*. Dengan mengikuti saran-saran di atas, masyarakat khususnya calon jamaah yang ingin melaksanakan ibadah umrah dapat terhindar dari hal yang tidak diinginkan dan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari PPIU. Kasus *Fathi Tour And Travel* menjadi pelajaran penting bagi semua pihak, baik jamaah umrah, Kementerian Agama, maupun biro umrah. Dengan meningkatkan

pengawasan, edukasi, dan profesionalisme, diharapkan kejadian serupa tidak terulang kembali di masa depan.

3. Dalam konteks hukum perdata, penting untuk memahami hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian. Tanggung jawab hukum bisa muncul dari perbuatan melawan hukum atau wanprestasi. Ada dua jenis tanggung jawab: atas dasar kesalahan dan atas dasar risiko. Dalam kasus mediasi antara Fathi *Tour And Travel* dengan para jamaah, pihak travel bertanggung jawab atas kelalaian mereka, yang dibuktikan dengan penggantian uang kepada para jamaah. Meskipun tidak sebanding, ini menunjukkan itikad baik. Respons positif dari jamaah menunjukkan pentingnya tanggung jawab dalam mempertahankan kepercayaan dalam hubungan kontraktual agar nantinya tidak terjadi konflik yang berkelanjutan untuk masyarakat khususnya calon jamaah umrah.

