

SINKRONISASI DATA ADMINISTRATIF DAN MITIGASI RISIKO WANPRESTASI DALAM DISTRIBUSI KOPER JASA PERJALANAN UMROH

Kevien Hardiansyah¹, Nurbaiti², Rahmat G.M Manik³, Andri Murianto⁴
kevien.hardiansyah0191@student.unri.ac.id¹, nurbaiti1812@studentunri.ac.id²,
rahmatgm@lecturer.unri.ac.id³, andrimurianto93@gmail.com⁴
Fakultas Hukum Universitas Riau^{1,2,3}, PT Niat Suci Kebaitullah⁴

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penyelenggara perjalanan memenuhi tanggung jawab hukum dalam menyediakan perlengkapan logistik bagi jamaah sebagai bentuk standar pelayanan minimum. Penelitian ini berfokus pada sinkronisasi antara data pendaftaran jamaah dengan inventaris aktual di gudang untuk meminimalisir risiko pelanggaran kontrak atau wanprestasi. Studi ini menggunakan pendekatan yuridis empiris melalui observasi langsung di lapangan selama masa magang. Hasil utama menunjukkan bahwa kolaborasi antara departemen pendaftaran dan logistik sangat penting untuk menjamin kepastian hak konsumen. Ketidaksinkronan atau perbedaan data dapat memicu konflik hukum, namun ketersediaan stok cadangan terbukti berhasil mengurangi risiko tersebut. Dengan demikian, kepatuhan terhadap standar pelayanan tidak hanya memenuhi persyaratan kontraktual tetapi juga meningkatkan reputasi dan kepatuhan hukum perusahaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen administrasi yang disiplin merupakan instrumen vital untuk memastikan bahwa seluruh hak yang dijanjikan diberikan secara akuntabel kepada para peserta.

Kata Kunci: Hak Konsumen, Jamaah Umroh, Manajemen Logistik, Standar Pelayanan, Wanprestasi.

Abstract

This article seeks to examine how travel operators meet their legal responsibilities in supplying logistical resources for pilgrims as a type of essential service standard. The research primarily centers on aligning pilgrim registration data with the actual inventory in the warehouse to mitigate the risk of contract violations or breach of performance. This study utilizes an empirical legal approach via firsthand field observation during the internship duration. The main results show that collaboration between the registration and logistics departments is essential for guaranteeing certainty in consumer rights. Any inconsistencies or discrepancies in data can lead to legal conflicts, yet the availability of buffer stock has been successful in reducing these risks. Thus, adhering to service standards not only meets contractual requirements but also boosts the company's reputation and legal compliance. This study concludes that disciplined administrative management is a vital instrument for ensuring that all promised rights are delivered accountably to the participants.

Keywords: Breach of Contract, Consumer Protection, Logistics Management, Service Standards, Umrah Pilgrims.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia yang menempatkan ibadah Haji dan Umrah bukan sekadar sebagai ritual keagamaan, melainkan telah bertransformasi menjadi fenomena sosiologis serta ekonomi yang sangat masif. Pertumbuhan ekonomi kelas menengah Muslim telah mendorong peningkatan drastis kuota keberangkatan jamaah umrah setiap tahunnya, yang kemudian memicu menjamurnya Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau PPIU yang menawarkan berbagai paket

layanan. Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan tersebut, muncul tantangan yuridis yang kompleks terkait dengan bagaimana perusahaan menjaga konsistensi antara janji pelayanan dengan realitas operasional di lapangan. Penulis mengamati bahwa titik krusial dalam hubungan hukum ini terletak pada aspek logistik, di mana pemenuhan hak jamaah atas perlengkapan seperti koper seringkali hanya dianggap sebagai masalah teknis operasional, padahal memiliki implikasi hukum yang sangat fundamental dalam bingkai hukum perdata dan perlindungan konsumen

Secara teoritis, hubungan hukum yang terjalin antara jamaah dan biro perjalanan seperti PT Niat Suci Kebaitullah dikonstruksikan sebagai sebuah perikatan yang lahir dari perjanjian. Untuk membedah kewajiban perusahaan, Penulis merujuk pada landasan utama hukum perikatan di Indonesia yang tertuang dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal ini menegaskan bahwa tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Dalam konteks penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh, prestasi yang wajib dipenuhi oleh perusahaan bersifat akumulatif dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Pertama, kewajiban untuk memberikan sesuatu diwujudkan dalam bentuk pemberian perlengkapan ibadah yang nyata seperti koper, kain ihram untuk jamaah pria atau mukenah untuk jamaah wanita, buku doa, tas sampling, hingga seragam identitas. Kedua, kewajiban untuk berbuat sesuatu diwujudkan dalam penyediaan jasa transportasi, akomodasi, serta bimbingan ibadah selama di Tanah Suci.

Penulis berpendapat bahwa koper merupakan objek kebendaan yang menjadi bagian inti dari prestasi memberikan sesuatu yang telah dibayar oleh jamaah melalui biaya perjalanan. Apabila perusahaan gagal menyediakan koper tersebut sesuai dengan jumlah jamaah yang telah melakukan pendaftaran akibat adanya ketidaksinkronan data, maka secara yuridis telah terjadi cacat prestasi. Hal ini sejalan dengan argumen yang dikemukakan oleh Jeremi Korayan dan Gunawan Djayaputra yang menyatakan bahwa tanggung jawab hukum biro perjalanan umroh timbul sejak adanya kesepakatan dan pelunasan biaya, di mana setiap bentuk ketidaksesuaian pelayanan dapat dikategorikan sebagai pelanggaran kewajiban hukum yang berujung pada tanggung jawab perdata. Kegagalan dalam mengelola stok logistik yang mengakibatkan jamaah tidak menerima haknya merupakan bentuk nyata dari wanprestasi, yaitu sebuah kondisi di mana pelaku usaha melakukan prestasi namun tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan atau tidak tepat pada waktunya.

Berdasarkan pengamatan yang Penulis lakukan selama masa magang di PT Niat Suci Kebaitullah, proses pengelolaan logistik koper merupakan rantai kegiatan yang panjang dan melibatkan ketelitian administrasi yang tinggi. Alur ini dimulai dari tahap pengadaan berdasarkan stock koper terkini, yg mana jika koper kurang dari jumlah batas minimum, maka perusahaan melakukan pemesanan koper kepada vendor rekanan yang telah menjalin kerja sama resmi. Setelah proses produksi oleh vendor selesai, barang tersebut dikirimkan menuju kantor PT Niat Suci Kebaitullah. Pada tahap penerimaan ini, Penulis melihat adanya prosedur pengecekan atau kontrol kualitas yang ketat. Staf operasional perusahaan bertugas menghitung kembali jumlah barang yang masuk dan memeriksa kondisi koper guna memastikan tidak ada kerusakan atau kekurangan jumlah sebelum barang tersebut diterima secara resmi.

Koper yang telah dinyatakan layak selanjutnya disimpan di dalam gudang penyimpanan sementara. Di lokasi gudang inilah, koper-koper tersebut diproses lebih lanjut dengan diisi berbagai perlengkapan umroh tambahan seperti buku doa, mukena, atau kain ihram, dan perlengkapan ibadah jamaah lainnya sesuai dengan jumlah manifes jamaah yang telah mendaftar atau berdasarkan pengajuan jumlah koper dari tim syiar yang kemudian disiapkan oleh tim gudang PT Niat Suci Kebaitullah. Masalah mulai muncul ketika memasuki fase distribusi menjelang hari keberangkatan. Penulis menemukan bahwa

pendataan jamaah yang berhak menerima koper seringkali mengalami fluktuasi data yang sangat cepat antara bagian pendaftaran dan bagian logistik gudang. Mekanisme pembagian koper dilakukan melalui dua cara, yaitu pengambilan langsung oleh jamaah di kantor atau didistribusikan melalui tim syiar. Meskipun terdapat prosedur konfirmasi penerimaan sebagai bentuk dokumentasi tanggung jawab administrasi, Penulis mengidentifikasi adanya masalah kronis berupa ketidaksesuaian data stok.

Ketidaksinkronan data ini mencakup selisih antara jumlah pesanan kepada vendor dengan barang yang benar-benar masuk, selisih antara jumlah jamaah terdaftar dengan jumlah koper yang sudah siap di gudang, serta selisih antara sisa fisik koper yang tersedia dengan catatan yang tertera di sistem administrasi. Kesenjangan antara harapan hukum agar perusahaan bertindak akuntabel dengan kenyataan di lapangan berupa data yang kacau ini sangat berisiko bagi kelangsungan bisnis dan perlindungan hukum konsumen. Erfan Maulana dkk, dalam penelitiannya menekankan bahwa fasilitas serta infrastruktur yang memadai, termasuk di dalamnya adalah aspek logistik, merupakan faktor determinan utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan jamaah. Jika data stok tidak akurat, maka risiko jamaah tidak mendapatkan koper saat hari keberangkatan menjadi sangat tinggi, yang mana hal ini secara sosiologis mencederai ketenangan jamaah dalam mempersiapkan ibadah.

Lebih jauh lagi, Sri Istiawati menjelaskan bahwa dalam praktik perjanjian perjalanan umroh, masyarakat seringkali berada pada posisi tawar yang lemah dan kurang memahami hak-hak hukum mereka ketika perusahaan melakukan tindakan wanprestasi. Penulis memandang bahwa selisih data koper ini adalah bentuk wanprestasi tersembunyi yang jika dibiarkan akan menumpuk menjadi kerugian materiil bagi jamaah. Melki T. Tunggati juga menggarisbawahi bahwa perlindungan hukum bagi jamaah seringkali tidak efektif karena lemahnya sistem administrasi internal perusahaan yang tidak transparan. Lemahnya pengawasan terhadap arus barang masuk dan keluar di gudang PT Niat Suci Kebaitullah menjadi bukti nyata bahwa kepastian hukum bagi konsumen sangat bergantung pada ketertiban manajemen internal yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Keunikan dari penelitian yang Penulis lakukan dalam artikel ini terletak pada upaya untuk membedah aspek teknis operasional pergudangan melalui kacamata hukum perdata. Penulis melihat bahwa integrasi data antara bagian pendaftaran dan bagian logistik adalah instrumen utama pemenuhan tanggung jawab hukum perusahaan. Tanpa adanya sinkronisasi data yang akurat, janji perusahaan untuk memberikan pelayanan standar minimum sebagaimana diatur dalam regulasi nasional hanyalah menjadi janji di atas kertas yang rentan digugat atas dasar kelalaian. Melalui pendekatan yuridis empiris, Penulis memetakan secara presisi di titik mana selisih data itu muncul dan bagaimana dampaknya terhadap kesiapan perusahaan dalam melayani jamaah. Dengan demikian, tulisan ini bertujuan untuk merumuskan solusi preventif berupa penguatan sistem manajemen stok yang akuntabel demi mewujudkan perlindungan konsumen yang hakiki bagi jamaah umroh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengaplikasikan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis-sosiologis untuk meneliti secara nyata penerapan standar pelayanan logistik koper jamaah umroh. Pendekatan hukum digunakan untuk menganalisis ketentuan norma hukum perikatan perdata dan regulasi standar pelayanan minimum, sementara pendekatan sosial diterapkan untuk mengulas praktik operasional administrasi di lapangan. Tempat penelitian ditentukan di PT Niat Suci Kebaitullah, dengan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung selama periode magang. Data dalam penelitian ini dibagi menjadi data primer, yang didapatkan langsung melalui observasi partisipatif mengenai proses kerja pergudangan dan wawancara mendalam dengan staf administrasi pendaftaran, tim syiar, serta staf logistik gudang. Di sisi lain, data sekunder meliputi bahan hukum primer seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan

Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji serta Umrah, serta bahan hukum sekunder berupa dokumen daftar jamaah dan catatan internal persediaan koper perusahaan.

Pengumpulan data difokuskan secara khusus pada lima fase operasional logistik perusahaan, yang mencakup pengajuan kuota oleh tim syiar, pengklasifikasian berbagai paket koper sebagai objek perikatan, manajemen risiko pengadaan antar pulau dari vendor, pengawasan kualitas di gudang penyimpanan, hingga mekanisme identifikasi dan distribusi fisik koper bagi jamaah. Semua data yang telah dikumpulkan kemudian diverifikasi kebenarannya dan dianalisis dengan metode deskriptif-analitis yang menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis dilakukan dengan menggabungkan fakta empiris tentang fluktuasi data dan fenomena ketidaksinkronan stok gudang dengan teori perdata yang berkaitan dengan wanprestasi. Dengan metode ini, studi ini dapat mengidentifikasi titik penting terjadinya perbedaan data dalam rantai pasok perusahaan dan merumuskan solusi manajemen persediaan yang bertanggung jawab tanpa mengabaikan perlindungan hukum bagi jamaah sebagai konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Standar Pelayanan Logistik dalam Pengadaan dan Distribusi Koper Jamaah pada PT Niat Suci Kebaitullah

Penelitian hukum empiris atau yang sering diklasifikasikan sebagai penelitian yuridis-sosiologis menempatkan hukum tidak semata-mata sebagai jalinan norma yang bersifat abstrak dan tekstual di dalam perundang-undangan, melainkan sebagai sebuah gejala sosial yang berinteraksi secara aktif dengan realitas kehidupan masyarakat sehari-hari. Berdasarkan perspektif sosiologi hukum, esensi dari penegakan hukum dan efektivitas norma baru dapat diukur secara komprehensif ketika aturan-aturan normatif tersebut diimplementasikan dalam struktur institusional maupun operasional pelaku usaha. Dalam konteks penyelenggaraan perjalanan ibadah keagamaan, khususnya ibadah umroh, negara telah menetapkan regulasi yang bersifat ketat dan mengikat guna melindungi kepentingan masyarakat selaku konsumen. Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) memiliki kewajiban hukum yang bersifat imperatif untuk memberikan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang mencakup berbagai aspek pelayanan, salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan logistik berupa perlengkapan perjalanan yang layak dan berkualitas tinggi bagi jamaah.

PT Niat Suci Kebaitullah, sebagai salah satu lembaga PPIU yang beroperasi di bidang jasa pelayanan ibadah, memiliki kewajiban hukum untuk mengkonversi ketentuan normatif SPM tersebut menjadi sistem kerja logistik yang teratur dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan menggunakan data empiris dari observasi lapangan dan wawancara mendalam di lokasi magang, tulisan ini mencatat bahwa pengelolaan logistik koper jamaah di perusahaan tersebut tidak dilakukan secara terpisah, tetapi melibatkan suatu rantai administrasi yang terpadu. Struktur operasional ini tersusun dari lima fase penting, dimulai dari fase pengajuan kuota oleh tim syiar, fase kategorisasi berbagai paket koper sebagai objek perikatan, fase manajemen risiko pengadaan lintas pulau dari pemasok di Pulau Jawa, fase pengawasan mutu (quality control) di tempat penyimpanan, hingga fase penyelesaian penempelan identitas dan pendistribusian koper secara langsung dalam aktivitas manasik maupun di kantor operasional. Kelima fase operasional ini mencakup dimensi hukum perdata dan dimensi sosial yang saling terkait, yang akan dianalisis secara mendetail pada bagian analisis berikut.

1. Fase Inisiasi dan Pengajuan Kebutuhan Logistik oleh Tim Syiar

Mekanisme pemenuhan logistik koper pada PT Niat Suci Kebaitullah diawali secara sistematis dari hulu administrasi, yaitu melalui pengajuan kebutuhan koper oleh tim syiar. Tim syiar dalam struktur organisasi perusahaan ini bertindak sebagai garda terdepan yang

mengelola pendaftaran jamaah, interaksi awal konsumen, serta kompilasi data manifestasi jamaah yang akan berangkat dalam suatu periode atau musim keberangkatan tertentu. Pengajuan data kebutuhan koper ini disusun berdasarkan akumulasi riil dari jumlah jamaah yang telah menyelesaikan proses pendaftaran dan memilih skema paket perjalanan. Secara sosiologis, peran tim syiar ini mencerminkan dinamika hubungan sosial-keagamaan di mana motivasi masyarakat dalam memilih biro perjalanan umroh sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi awal dan kejelasan fasilitas yang ditawarkan oleh pihak perusahaan. Informasi kuantitas dan kualitas yang dihimpun oleh tim syiar menjadi dasar mutlak bagi pergerakan logistik di bagian hilir.

Secara yuridis, tindakan pengajuan yang bersumber dari data pendaftaran tim syiar ini merupakan fase pembentukan dokumen administratif yang mengikat hak-hak keperdataan jamaah. Ketika seorang calon jamaah mendaftarkan diri pada tim syiar, pada momen itulah terjadi pertemuan kehendak (consensus) yang melahirkan hubungan hukum kontrak antara pelaku usaha PPIU dengan konsumen. Dokumen pengajuan dari tim syiar memuat rincian nama jamaah, kuantitas koper yang diperlukan, serta jenis paket logistik spesifik yang telah dipilih oleh jamaah. Penentuan jumlah dan jenis barang ini merupakan perwujudan dari asas kepastian objek dalam hukum perjanjian, di mana suatu kesepakatan harus memiliki objek yang jelas, dapat ditentukan jenisnya, dan dapat dihitung kuantitasnya agar tidak menimbulkan kekaburan hukum di kemudian hari. Sinkronisasi data yang diinisiasi oleh tim syiar ini menjadi prasyarat utama agar perusahaan terhindar dari cacat administrasi yang dapat memicu gugatan pelanggaran hak konsumen.

2. Klasifikasi Ragam Paket Koper sebagai Objek Prestasi Perikatan

Dalam dokumen permohonan logistik yang disusun oleh tim syiar PT Niat Suci Kebaitullah, terdapat pengelompokan jenis koper yang berbeda-beda sesuai dengan skema paket keuangan yang dipilih oleh jamaah. Perusahaan menawarkan tiga variasi paket perlengkapan koper yang bersifat komparatif, yaitu paket koper kabin (ukuran kecil untuk di bawa ke dalam kabin pesawat), paket koper bagasi (ukuran besar untuk disimpan di bagasi pesawat), dan paket koper dekat yang menggabungkan koper kabin dan koper bagasi sekaligus. Peng orderan dan penyediaan barang itu disesuaikan secara linier dengan pilihan kontrak dari masing-masing jamaah. Jamaah yang memilih paket dekat secara otomatis berhak secara hukum atas satu set koper utuh, sedangkan jamaah yang memilih paket hemat atau paket ekonomis akan menerima unit koper sesuai dengan ketentuan paket terbatas yang telah disetujui sebelumnya dalam akad perjanjian.

Secara teoretis-yuridis, pembagian paket koper ini memuat dimensi esensial dari doktrin prestasi hukum perikatan sebagaimana diatur secara limitatif dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasal tersebut menyatakan bahwa wujud dari suatu prestasi dalam perikatan dapat berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Dalam konteks hubungan hukum antara PT Niat Suci Kebaitullah dan jamaah, kewajiban untuk menyediakan koper sesuai klasifikasi paket tersebut termasuk dalam kategori prestasi "memberikan sesuatu" (dare). Pelaku usaha wajib memberikan hak kepemilikan atas barang berupa koper dengan spesifikasi, ukuran, dan jumlah yang akurat sesuai pilihan paket konsumen. Sebaliknya, sebagai kreditur, jamaah memiliki hak untuk menuntut penyerahan barang yang sesuai dengan nilai ekonomi yang telah mereka bayarkan kepada perusahaan dalam memenuhi logistik ini.

Kesesuaian antara jenis paket koper dengan penyerahan fisiknya di lapangan juga erat kaitannya dengan penegakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen memiliki hak mutlak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan pelaku usaha. Apabila pelaku usaha memberikan koper yang tidak sesuai dengan pilihan paket contohnya, jamaah paket dekat hanya menerima koper bagasi tanpa koper kabin maka secara hukum hal itu dianggap sebagai tindakan wanprestasi atau cedera janji. Penetapan spesifikasi objek

prestasi yang konkret melalui pembagian paket ini berfungsi sebagai batasan parameter hukum bagi kedua pihak, sehingga perusahaan dapat memenuhi kewajiban kontraktualnya secara tepat dan jamaah terlindungi dari praktik pelayanan yang tidak adil atau merugikan hak-hak keperdataannya.

3. Dinamika Sosiologis Pengadaan Lintas Pulau dan Manajemen Risiko Logistik

Data lapangan yang diperoleh selama periode magang mengungkapkan tantangan geografis dan sosiologis yang signifikan dalam distribusi pengadaan koper di PT Niat Suci Kebaitullah. Jika persediaan atau stok fisik koper yang ada di gudang domestik perusahaan tidak cukup untuk memenuhi manifestasi keberangkatan, tim gudang akan segera melaksanakan tindakan darurat dengan memesan koper kepada pemasok dari luar yang berlokasi di Pulau Jawa. Rantai pasok lintas pulau ini dimulai dengan penerbitan dokumen pemesanan, dilanjutkan dengan proses produksi oleh vendor, lalu diakhiri dengan pengiriman melalui jalur darat dan laut sampai koper mencapai kantor operasional perusahaan, yang umumnya memerlukan estimasi waktu sekitar tiga minggu untuk pengadaan sebanyak 100 hingga 200 unit koper jamaah.

Rentang waktu pengiriman selama tiga minggu ini memuat risiko hukum administrasi dan keperdataan yang sangat tinggi jika ditinjau dari kacamata sosiologi hukum. Dilihat dari perspektif Hukum Administrasi Negara (HAN), pengelolaan estimasi waktu dalam pelayanan publik dan jasa keagamaan wajib mematuhi asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB), khususnya asas kecermatan dan asas kepastian waktu. Biro perjalanan umroh yang beroperasi berdasarkan izin resmi dari Kementerian Agama memiliki beban tanggung jawab administrasi negara untuk menerapkan manajemen risiko yang matang dalam setiap pelayanan logistiknya. Durasi tiga minggu untuk pengadaan 100-200 koper mengindikasikan bahwa PT Niat Suci Kebaitullah harus melakukan proyeksi kebutuhan logistik jauh-jauh hari sebelum jadwal keberangkatan resmi dirilis. Perusahaan tidak dapat menerapkan sistem pengadaan mendadak (*just-in-time*) tanpa mempertimbangkan jeda waktu distribusi antar-pulau.

4. Implementasi Pengawasan Kualitas (Quality Control) di Gudang Penyimpanan

Sesudah kedatangan rombongan koper logistik yang dikirim oleh vendor dari Pulau Jawa di lokasi kantor operasional PT Niat Suci Kebaitullah, barang-barang tersebut tidak langsung disimpan ke dalam gudang, melainkan harus menjalani tahap pengawasan mutu yang ketat. Staf gudang perusahaan memiliki kewenangan lengkap untuk melaksanakan pemeriksaan kualitas secara menyeluruh atau *quality control* (QC). Tahapan pemeriksaan fisik ini difokuskan untuk memastikan bahwa kondisi luar dan dalam koper telah sepenuhnya memenuhi standar spesifikasi teknis yang disepakati, serta memastikan tidak adanya kerusakan fisik seperti roda koper yang patah, *ritsleting* yang tersangkut, atau retakan pada bahan bodi koper yang mungkin muncul akibat guncangan selama pengiriman antar pulau.

Prosedur QC logistik ini juga memegang peranan yang sangat signifikan dalam menjaga kepuasan konsumen secara sosiologis. Koper merupakan atribut logistik yang sangat vital bagi seorang jamaah umroh karena berfungsi untuk menyimpan seluruh pakaian dan perlengkapan ibadah selama berada di luar negeri. Manajemen pelayanan yang baik dalam mengawal kualitas perlengkapan logistik ini terbukti memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kepuasan serta kenyamanan psikologis para jamaah secara menyeluruh. Penerapan manajemen logistik yang berfokus pada penegakan kualitas di gudang PT Niat Suci Kebaitullah memperlihatkan bahwa perusahaan telah berusaha menciptakan keseimbangan antara perlindungan hukum perdata dan kepuasan psikologis jamaah sebagai konsumen jasa perjalanan.

5. Mekanisme Administrasi Identifikasi dan Distribusi Logistik Jamaah

Fase pamungkas dalam rantai operasional pelayanan logistik pada PT Niat Suci Kebaitullah adalah tahap penyiapan akhir, identifikasi, dan penyaluran fisik koper kepada

jamaah. Sebelum koper diserahkan, staf gudang akan melakukan pengisian perlengkapan ibadah mandatori ke dalam masing-masing koper, seperti kain ihram dan sabukn bagi jamaah laki-laki, mukena bagi jamaah perempuan, buku panduan doa, bahan seragam batik perusahaan, serta tas samping. Setelah seluruh isi koper lengkap sesuai dengan hak ketentuan paket keberangkatan, koper didata ulang ke dalam sistem administrasi dan ditemplei tag identitas khusus yang memuat nama lengkap, nomor paspor, foto, dan nomor manifes rombongan jamaah, atau nama tim syiar jamaah. Penyerahan koper secara nyata (feitelijke levering) ini menandakan telah terpenuhinya pelunasan prestasi secara sempurna oleh travel terkait pengadaan perlengkapan perjalanan . Dengan diterimanya koper yang berisi perlengkapan lengkap, jumlah yang tepat, jenis yang sesuai, dan tepat waktu sebelum hari keberangkatan, hubungan hukum kontraktual antara pelaku usaha dan jamaah dalam sektor logistik pra-keberangkatan dinyatakan telah berjalan dengan baik.

Hambatan Operasional dan Implikasi Kontraktual dalam Sirkulasi Rantai Pasok Koper Lintas Pulau pada PT Niat Suci Kebaitullah

1. Visualisasi Empiris Rantai Pasok: Tabel Sirkulasi Data Numerik Gudang dan Indikasi Ketidakseimbangan Perikatan

Untuk menilai tingkat kepatuhan hukum serta efektivitas pemenuhan prestasi oleh PT Niat Suci Kebaitullah sebagai penyedia layanan penyelenggaraan ibadah umrah, diperlukan analisis mendetail terhadap data empiris logistik perusahaan. Arus barang yang datang dan pergi, terutama komponen koper sebagai salah satu fasilitas wajib jamaah, menjadi indikator utama dalam mengevaluasi apakah terdapat potensi cedera janji (wanprestasi). Manajemen rantai pasok yang tidak terkoordinasi dengan baik dapat secara signifikan merusak prinsip kepastian hukum dalam hubungan kontraktual antara pihak travel dan konsumen (jamaah).

Secara keseluruhan pada tingkat makro, persediaan logistik koper di PT Niat Suci Kebaitullah sebenarnya menunjukkan angka surplus yang cukup aman jika dilihat dari totalitas jumlahnya. Berdasarkan pengumpulan data administrasi manifestasi jamaah dan inventarisasi nyata di gudang penyimpanan pada Musim Umrah 1447 H, perusahaan mencatat jumlah total jamaah terdaftar sebanyak 2.106 orang. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, manajemen logistik telah mengadakan 2.350 unit fisik koper, yang menunjukkan adanya kelebihan stok total sebesar 244 unit koper di gudang.

Apabila data ini hanya dianalisis dari tampak sirkulasi keuangan perusahaan, bisa dianggap perusahaan tidak menghadapi risiko kekurangan barang karena volume pengadaan melebihi total pendaftar. Akan tetapi, dalam hukum keperdataan dan hukum perlindungan konsumen, pemenuhan suatu perikatan tidak dapat hanya mengandalkan generalisasi jumlah total. Evaluasi kepatuhan kontrak perlu menguji kesesuaian objek secara spesifik (determinate object) terhadap apa yang telah disepakati secara individual berdasarkan kluster paket yang dipilih oleh jamaah. Saat data numerik dari gudang ini dibagikan dan dikategorikan secara mendetail sesuai segmentasi paket perjalanan yang tersedia, terlihat dengan jelas adanya ketidakseimbangan sirkulasi yang mencolok dan berisiko menimbulkan masalah hukum yang serius, seperti yang ditunjukkan dalam visualisasi data berikut:

Tabel 1. Sirkulasi Data Gudang Berdasarkan Paket dan Indikasi Defisit Prestasi

Bulan / Periode	Paket	Jamaah	Stock di Gudang/koper masuk	Selisih	Implikasi & Status
Januari 25	AAT	-	-	-	-
	Hemat	7	-	-7	Kebutuhan 7 koper
	Dekat	-	-	-	-
Februari 25	AAT	-	-	-	-
	Hemat	5	-	-5	Kebutuhan 5 koper
	Dekat	31	-	-31	Kebutuhan 31 koper

Maret 25	AAT	-	-	-	-
	Hemat	-	-	-	-
	Dekat	8	300	+292	Surplus 292 koper
April 25	AAT	-	-	-	-
	Hemat	28	-	-28	Kebutuhan 28 koper
	Dekat	275	-	-275	Kebutuhan 275 koper
Mei 25	AAT	-	-	-	-
	Hemat	79	-	-79	Kebutuhan 79 koper
	Dekat	369	300	-69	Kekurangan 69 koper
Juni 25	AAT	-	100	+100	Surplus 100 koper
	Hemat	9	100	+91	Surplus 91 koper
	Dekat	91	-	-91	Kebutuhan 91 koper
Juli 25	AAT	45	-	-45	Kebutuhan 45 koper
	Hemat	50	-	-50	Kebutuhan 50 koper
	Dekat	196	300	+104	Surplus 104 koper
Agustus 25	AAT	-	-	-	-
	Hemat	26	-	-26	Kebutuhan 26 koper
	Dekat	111	300	+189	Surplus 189 koper
September 25	AAT	-	300	+300	Surplus 300 koper
	Hemat	6	-	-6	Kebutuhan 6 koper
	Dekat	63	-	-63	Kebutuhan 63 koper
Oktober 25	AAT	-	-	-	-
	Hemat	5	-	-5	Kebutuhan 5 koper
	Dekat	59	-	-59	Kebutuhan 59 koper
November 25	AAT	49	-	-49	Kebutuhan 49 koper
	Hemat	13	100	+87	Surplus 87 koper
	Dekat	196	200	+4	Surplus 4 koper
Desember 25	AAT	37	-	-37	Kebutuhan 37 koper
	Hemat	15	-	-15	Kebutuhan 15 koper
	Dekat	333	250	-83	Kebutuhan 83 koper
Januari 26	AAT	-	-	-	-
	Hemat	-	-	-	-
	Dekat	-	500	-	Pengadaan koper masuk
Februari 26	AAT	-	-	-	-
	Hemat	-	100	+100	Pengadaan koper masuk
	Dekat	-	300	+300	Pengadaan koper masuk
Maret 26	AAT	-	-	-	-
	Hemat	-	-	-	-
	Dekat	-	250	+250	Pengadaan koper masuk
April 26	AAT	-	-	-	-
	Hemat	-	-	-	-
	Dekat	-	290	+290	Pengadaan koper masuk

Tabel 2. Total Sirkulasi Data Gudang Berdasarkan Paket

Paket	Total Jamaah	Total Koper Stock/Masuk	Selisih
AAT	131	400	+269
Hemat	236	300	+64
Dekat	1739	1650	-89
TOTAL	2106	2350	+244

Keterangan: Berdasarkan hasil rekapitulasi data jamaah dan pengadaan koper pada Musim Umrah 1447 H, tercatat total kebutuhan koper sebanyak 2.106 unit yang berasal dari 131 jamaah paket AAT, 236 jamaah paket Hemat, dan 1.739 jamaah paket Dekat.

Selama periode yang sama, perusahaan telah melakukan pengadaan koper sebanyak 2.350 unit. Dengan demikian, secara keseluruhan terdapat surplus persediaan sebanyak 244 unit koper dibandingkan kebutuhan jamaah. Meskipun secara total pengadaan koper telah mencukupi kebutuhan operasional Musim Umrah 1447 H, terdapat ketidakseimbangan distribusi pada beberapa paket dan periode keberangkatan. Paket Dekat mengalami kekurangan sebesar 89 unit, sedangkan paket AAT dan Hemat mengalami kelebihan persediaan masing-masing sebesar 269 unit dan 64 unit. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan pengadaan dan distribusi koper yang lebih terukur agar jumlah koper yang tersedia dapat lebih sesuai dengan kebutuhan jamaah pada setiap paket keberangkatan, sehingga efisiensi persediaan dan biaya penyimpanan dapat ditingkatkan pada musim berikutnya.

Berdasarkan visualisasi data sirkulasi gudang yang dipaparkan pada Tabel 2 di atas, tampak jelas bahwa surplus total sebesar 244 unit koper tersebut nyatanya mengalami ketimpangan alokasi logistik yang sangat tajam di lapangan. Pada Paket AAT, terdapat surplus yang sangat tinggi yaitu sebesar +269 unit koper (131 jamaah banding 400 stok koper). Begitu pula pada Paket Hemat yang mengalami surplus sebesar +64 unit koper (236 jamaah banding 300 stok koper). Sebaliknya, kondisi kritis justru terjadi pada paket dengan basis jamaah terbesar, yakni Paket Dekat, yang memiliki jumlah jamaah dominan mencapai 1.739 orang namun alokasi persediaan koper aktual di gudang hanya berjumlah 1.650 unit. Ketidaksinkronan ini secara riil memicu terjadinya defisit sektoral sebanyak 89 unit koper pada klaster Paket Dekat.

Kesenjangan kuantitatif sebesar 89 unit koper ini merupakan indikasi empiris adanya ketidakseimbangan perikatan yang nyata. Dalam ranah hukum perjanjian, koper di dalam paket perjalanan ibadah umrah diklasifikasikan sebagai bagian integral dari prestasi berupa kewajiban untuk “memberikan sesuatu” (*te geven / dare*) yang lahir sejak terjadinya kesepakatan (*konsensualisme*) dan pelunasan biaya paket oleh jamaah. Kewajiban hukum ini mengikat pelaku usaha untuk menyerahkan barang yang sesuai dengan spesifikasi, peruntukan, dan jumlah yang tepat demi menunjang kekhusyukan serta kenyamanan perjalanan ibadah konsumen secara utuh tanpa ada yang berkurang.

Ketidaksinkronan data sirkulasi logistik ini berakar dari masalah administratif internal, di mana departemen pendaftaran baru berhasil melakukan finalisasi dan pemutakhiran data pilihan paket jamaah secara menyeluruh pada bulan Desember. Akibatnya, departemen logistik terlambat menerima proyeksi kebutuhan riil di lapangan dan terus melakukan pemesanan koper secara acak tanpa berbasis data manifestasi paket yang akurat. Ketika perusahaan memasuki musim padat keberangkatan (*peak season*), penumpukan jamaah pada Paket Dekat tidak diimbangi dengan ketersediaan fisik koper di gudang karena alokasi anggaran dan pemesanan justru menumpuk pada Paket AAT yang jamaahnya relatif sedikit.

Kondisi defisit 89 unit koper pada paket mayoritas ini menempatkan PT Niat Suci Kebaitullah dalam posisi rentan secara hukum. Apabila jadwal keberangkatan atau waktu pembagian logistik tiba dan perusahaan gagal menyerahkan koper tersebut kepada 89 jamaah Paket Dekat, maka perusahaan secara yuridis telah melakukan wanprestasi dalam bentuk tidak memenuhi prestasi sama sekali atau terlambat memenuhi prestasi pada tenggat waktu yang diperjanjikan (*interpelasi*). Kenyataan bahwa perusahaan memiliki surplus total sebanyak 244 unit koper di gudang tidak dapat dijadikan alasan pemaaf (*overmacht*) untuk membenarkan ketiadaan koper bagi jamaah Paket Dekat, karena jenis, fungsi, atau penandaan identitas koper antar-paket umumnya memiliki perbedaan nilai komersial

maupun fasilitas fisik yang tidak dapat dipertukarkan begitu saja secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa persetujuan tertulis dari konsumen.

Ditinjau dari perspektif hubungan bisnis dan konsumen (B2C relationship), ketidakmampuan logistik dalam mengantisipasi lonjakan kebutuhan Paket Dekat ini melanggar hak-hak mendasar konsumen yang dilindungi oleh negara. Berdasarkan regulasi perlindungan konsumen, pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang benar, jujur, serta tidak diskriminatif, termasuk menjamin bahwa setiap fasilitas fisik yang melekat pada paket yang dibeli harus terkirim secara utuh. Kelalaian manajemen data internal yang memicu defisit fisik barang ini dikategorikan sebagai cacat pelaksanaan kewajiban karena tidak adanya asas kehati-hatian (*duty of care*) dalam mengelola rantai pasok logistik lintas pulau.

Dalam sengketa hukum perlindungan konsumen, jika terjadi keterlambatan atau kegagalan penyerahan koper yang berakibat pada kerugian imateriel jamaah (seperti kepanikan, ketidakpastian, dan terganggunya proses berkemas sebelum keberangkatan), pelaku usaha dibebani tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Pelaku usaha tidak diberikan ruang hukum untuk melemparkan kesalahan kepada kelalaian staf internal ataupun keterlambatan pengiriman dari vendor pihak ketiga di Pulau Jawa. Dengan demikian, data visualisasi sirkulasi gudang yang menunjukkan defisit 89 unit koper pada Paket Dekat bukan lagi sekadar permasalahan teknis-manajerial operasional, melainkan sebuah ancaman pelanggaran hukum keperdataan yang serius yang dapat mengikis legitimasi, kepatuhan kontraktual, dan reputasi hukum PT Niat Suci Kebaitullah di hadapan hukum dan masyarakat.

Hambatan Geografis Distributif dan Doktrin Pengalihan Risiko Komersial dalam Hubungan Antar-Pelaku Usaha (B2B)

Dalam ekosistem industri jasa perjalanan umrah modern, kelancaran operasional tidak hanya ditentukan oleh manajemen internal perusahaan, melainkan juga sangat bergantung pada keandalan jaringan rantai pasok (*supply chain*) eksternal. Bagi PT Niat Suci Kebaitullah, penyediaan koper jamaah berkualitas tinggi melibatkan skema hubungan hukum ekonomi antar-pelaku usaha (*Business-to-Business / B2B*) dengan vendor manufaktur atau pabrik koper berskala besar yang dominan berpusat di Pulau Jawa. Hubungan kontraktual komersial ini, pada praktiknya, harus berhadapan langsung dengan realitas sosiologis dan geografis Indonesia sebagai negara kepulauan (*archipelagic state*). Proses sirkulasi dan distribusi koper lintas pulau dari pabrik asal di Jawa menuju pusat operasional travel di Sumatera mutlak mengandalkan infrastruktur pengangkutan laut. Pengangkutan melalui moda transportasi laut ini menempatkan lini logistik perusahaan pada posisi yang sangat rentan terhadap ketidakpastian teknis kelautan. Berbagai kendala di lapangan seperti fenomena cuaca ekstrem (gelombang tinggi dan angin kencang), penumpukan atau antrean kargo logistik yang berkepanjangan di pelabuhan utama (*port congestion*), hingga keterlambatan manajemen internal vendor dalam merampungkan siklus produksi koper kerap kali memicu keterlambatan pengiriman. Faktor-faktor hambatan distributif non-linear ini memicu membengkaknya estimasi waktu pengiriman barang (*lead time*) hingga mencapai 3 (tiga) minggu lamanya. Selama masa transit di laut teritorial tersebut, koper-koper berada dalam kondisi in transit yang tidak terkontrol, di mana risiko atas kerusakan fisik barang akibat rembesan air laut, kehilangan muatan kargo, ataupun depresiasi nilai utilitas akibat keterlambatan cacat waktu menjadi sangat tinggi.

Jika hambatan geografis operasional tersebut ditinjau dari perspektif hukum perdata materiil konvensional, PT Niat Suci Kebaitullah berada pada posisi keperdataan yang sangat rawan memikul kerugian finansial sepihak. Kerawanan ini bersumber dari doktrin peralihan risiko tradisional yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) warisan kolonial Belanda. Secara spesifik, Pasal 1460 KUHPerdata menegaskan sebuah asas di mana jika barang yang dijual merupakan barang tertentu, maka barang itu sejak saat pembelian adalah atas tanggungan pembeli, meskipun penyerahannya

(levering) belum dilakukan secara nyata. Noesi hukum ini mengadopsi doktrin *res perit domino*, yang berarti risiko atas musnah atau rusaknya barang dibebankan secara mutlak kepada pemilik hak (dalam hal ini pembeli) sejak tercapainya titik konsensus kehendak. Implikasi yuridis dari penerapan murni Pasal 1460 KUHPerdara dalam kasus ini sangat ekstrem: apabila ratusan koper pesanan PT Niat Suci Kebaitullah rusak akibat badai di laut atau terlambat sampai ke gudang Sumatera hingga berbulan-bulan akibat kendala pelayaran, maka demi hukum, perusahaan travel selaku pihak pembeli yang wajib menanggung seluruh kerugian ekonomi tersebut, sementara vendor pabrik di Jawa tetap berhak menuntut pelunasan pembayaran secara penuh. Sistem alokasi risiko normatif ini jelas sudah tidak kompatibel dan sangat tidak adil bagi dinamika perdagangan modern komersial lintas pulau, sebab pembeli dipaksa memikul konsekuensi atas suatu peristiwa di luar kendali pengawasannya sebelum barang benar-benar diterima secara fisik.

Guna mengeliminasi potensi jebakan kerugian finansial yang dilahirkan oleh aturan baku hukum perdata tersebut, manajemen PT Niat Suci Kebaitullah wajib melakukan langkah proteksi korporasi melalui strategi rekayasa klausul kontrak (*contractual engineering*). Dalam diskursus hukum perikatan, tindakan menyimpangi atau mengesampingkan ketentuan Pasal 1460 KUHPerdara merupakan tindakan yang sah dan memiliki legitimasi hukum yang kuat. Hal ini dikarenakan ketentuan-ketentuan yang mengatur mengenai jual-beli dan peralihan risiko dalam Buku III KUHPerdara pada hakikatnya berstatus sebagai hukum yang mengatur atau melengkapi (*aanvullend recht* atau *default rules*), dan bukan merupakan hukum yang memaksa (*dwingend recht*). Berdasarkan Asas Kebebasan Berkontrak (*freedom of contract* atau *pacta sunt servanda*) sebagaimana yang dijanjikan kuat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, para subjek hukum diberikan otonomi luas untuk merumuskan, menyepakati, dan memodifikasi sendiri isi perjanjian mereka, sepanjang tidak menabrak batas ketertiban umum dan kesusilaan. Kebebasan otonom inilah yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mendesain instrumen hukum kontrak pengadaan barang yang memproteksi stabilitas finansial korporasi dari ancaman malapraktik logistik pihak ketiga di luar batas teritorial perusahaan.

Bentuk konkret dari manifestasi mitigasi risiko hukum komersial dalam hubungan B2B ini adalah dengan memasukkan klausula penyerahan barang berbasis doktrin *Free on Board (FoB) Destination* ke dalam draf perjanjian kerja sama pengadaan koper. Di dalam khazanah hukum perdagangan, baik skala domestik maupun internasional, adopsi klausul *FoB Destination* secara mutlak mengubah arah angin peralihan risiko barang. Berdasarkan klausul pengiriman titik akhir ini, hak kepemilikan yuridis (*ownership*) beserta seluruh beban risiko atas kerusakan, kehilangan, maupun cacat waktu pelaksanaan prestasi baru akan beralih secara resmi dari penjual (vendor pabrik di Jawa) kepada pembeli (PT Niat Suci Kebaitullah) apabila barang tersebut telah sampai, dibongkar, dan diserahkan dalam kondisi kuantitas serta kualitas yang sempurna di lokasi tujuan yang disepakati, yakni gudang operasional travel di Sumatera. Dengan terkuncinya klausul ini, maka segala bentuk hambatan geografis distributif di wilayah perairan lintas pulau—seperti keterlambatan kapal kargo akibat cuaca buruk (*overmacht*), kerusakan fisik koper akibat kelembapan palka kapal, hingga denda keterlambatan logistik—secara otomatis menjadi beban tanggung jawab hukum dan finansial seutuhnya dari vendor penyuplai di Jawa. Konstruksi alokasi risiko yang kontraktual dan antisipatif ini menjadi pilar utama bagi PT Niat Suci Kebaitullah dalam menjaga arus kas (*cash flow*) perusahaan, memastikan keadilan distributif hak komersial antar-pelaku usaha, serta membangun tameng kepastian hukum yang kokoh di tengah tingginya volatilitas operasional rantai pasok logistik lintas pulau.

Efek Domino Keterlambatan Logistik: Risiko Cidera Janji (Wanprestasi) dan Asas Tanggung Gugat Mutlak Terhadap Konsumen (B2C)

Kendala geografis dan ketidaksesuaian tata kelola logistik di hulu bisnis antar pelaku usaha pasti akan memicu dampak berantai yang sangat merusak pada hilir hubungan perlindungan konsumen. Lini hilir ini adalah manifestasi nyata dari hubungan hukum antara PT Niat Suci Kebaitullah dan para jamaah umrah sebagai konsumen akhir. Saat rantai pasokan koper dari Pulau Jawa terhenti karena cuaca buruk di laut dan keterlambatan produksi dari vendor, kerugian yang nyata akan langsung dialami oleh jamaah. Dampak operasional yang paling signifikan dari keterlambatan ini adalah pelaksanaan prosedur penyerahan logistik darurat yang harus dilakukan oleh staf travel di kawasan bandara, tepat sebelum jamaah masuk ke proses pelaporan keberangkatan. Pola distribusi darurat ini secara nyata memangkas secara paksa hak asasi persiapan sebelum keberangkatan jamaah. Karena koper baru diterima di bandara, para jamaah benar-benar tidak memiliki cukup ruang dan waktu untuk mengemas barang secara baik, tenang, dan teratur di rumah mereka. Dari sudut pandang sosiologis dan praktis, keadaan darurat itu mengakibatkan kekacauan dalam penataan logistik pribadi serta memberikan tekanan psikologis yang berat bagi konsumen. Jamaah harus membawa semua pakaian ihram, pakaian sehari-hari, obat-obatan, dan perlengkapan ibadah mereka dari rumah hanya menggunakan wadah sementara seperti kantong plastik atau kardus bekas. Setelah tiba di bandar udara dan di tengah keramaian antrean dokumen penerbangan, jamaah harus membuka semua barang bawaan mereka dan melakukan aktivitas berkemas di atas lantai bandara dengan cepat. Kejadian ini tidak hanya mengambil ketenangan dan kesiapan mental para jamaah yang ingin menjalankan ibadah suci, tetapi juga menimbulkan tingkat risiko baru yang sangat besar. Risiko tersebut mencakup kemungkinan tertukar barang bawaan antar peserta, kerusakan peralatan akibat pengemasan yang kurang tepat, serta kehilangan dokumen penting keagamaan saat memindahkan barang dari wadah darurat ke koper yang baru diterima.

fenomena kelalaian distribusi koper di bandara ini dibedah melalui kacamata hukum perdata materiil, tindakan operasional PT Niat Suci Kebaitullah telah memenuhi rumusan unsur pelanggaran kontrak yang sah. Berdasarkan amanat yang tertuang pada ketentuan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, kewajiban atas penggantian biaya, kerugian, dan bunga mulai diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai tetap lalai dalam memenuhi perikatannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan hanya dapat diberikan dalam tenggat waktu yang telah dilampauinya. Dalam penerapan doktrin hukum perjanjian, cidera janji atau wanprestasi tidak hanya diklasifikasikan pada saat pelaku usaha sama sekali tidak menyerahkan objek prestasi secara fisik. Konsep wanprestasi juga menjangkau bentuk pelanggaran yang wujudnya berupa prestasi yang terlambat dilaksanakan atau yang biasa dikenal dengan istilah cacat waktu pelaksanaan kewajiban. Meskipun pada pembuktian fisiknya PT Niat Suci Kebaitullah pada akhirnya menyerahkan koper kepada jamaah di bandara, esensi utilitas keperdataan dari koper tersebut telah sirna untuk fase persiapan awal keberangkatan. Fungsi hakiki koper sebagai wadah pengaman komoditas pribadi yang seharusnya mendatangkan ketenangan berkemas di rumah bagi jamaah menjadi tidak bernilai lagi pada titik tersebut. Oleh karena itu, keterlambatan jangka waktu penyerahan logistik ini secara yuridis bermuara pada kesimpulan adanya tindakan wanprestasi cacat waktu.

Dalam menghadapi besarnya arus keluhan atau tuntutan dari pihak jamaah, manajemen biro perjalanan umrah acap kali menggunakan dalih pemaaf dengan cara melepaskan tanggung jawab dan melemparkan kesalahan mutlak kepada pihak ketiga. Pihak travel berargumen bahwa kegagalan tersebut murni diakibatkan oleh keterlambatan pengiriman oleh vendor pabrik atau kelalaian maskapai ekspedisi kargo laut di luar kendali mereka. Namun, di dalam ruang lingkup ekosistem hukum perlindungan konsumen, argumentasi pembelaan diri berbasis pengalihan kesalahan tersebut sama sekali batal demi

hukum. Berdasarkan doktrin hukum mengenai asas relasi perjanjian tertutup atau privity of contract, kesepakatan pengadaan paket ibadah umrah mengikat secara eksklusif hanya antara individu jamaah dengan entitas PT Niat Suci Kebaitullah. Jamaah sebagai pembeli jasa tidak memiliki ikatan hubungan hukum, keterikatan kontraktual tertulis, maupun jalan akses hukum langsung terhadap vendor manufaktur di Pulau Jawa. Setiap jenis kegagalan dalam koordinasi di jaringan internal rantai pasok perusahaan sepenuhnya merupakan bagian integral dari risiko komersial yang harus dihitung dan diantisipasi oleh para pelaku bisnis secara mandiri. Oleh karena itu, ketidakmampuan pengelolaan internal dalam mengawasi pemasok logistik tidak dapat dijadikan alasan keadaan terpaksa untuk menghindari tanggung jawab hukum kepada konsumen.

Penegakan jaminan perlindungan hukum dalam sengketa hak konsumen ini pada akhirnya wajib berpegang teguh pada instrumen hukum khusus yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perhatian utama tertuju pada Pasal 19 ayat 1 di dalam regulasi tersebut yang secara lugas menegaskan bahwa setiap pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan jasa yang diperdagangkan. Dalam mengawal ketat implementasi ketentuan pasal ini, tata hukum perlindungan konsumen nasional secara tegas mengadopsi pilar asas Tanggung Gugat Mutlak atau Strict Liability. Berlandaskan pada asas hukum strict liability ini, letak beban pembuktian mengenai ada atau tidaknya unsur kesalahan staf internal tidak lagi dipikulkan di atas pundak konsumen. Jamaah tidak perlu mencari tahu dan membuktikan secara hukum apakah staf gudang travel yang lalai mendata ataukah vendor logistik Jawa yang bersalah menahan koper. Konsumen hanya dituntut untuk menunjukkan bukti bahwa telah terjadi peristiwa kerugian nyata yang timbul akibat penggunaan layanan pelaku usaha. Kerugian imateriel ini mewujudkan pada hilangnya hak kenyamanan, timbulnya rasa kepanikan psikologis yang ekstrem, serta rusaknya kemudahan berkemas akibat koper yang didistribusikan sangat terlambat. Penerapan kaidah asas tanggung gugat mutlak ini secara paripurna mengunci kedudukan hukum PT Niat Suci Kebaitullah. Perusahaan tersebut secara mutlak diwajibkan oleh undang-undang untuk berdiri di barisan paling depan guna bertanggung jawab penuh memberikan perlindungan dan jalan keluar atas kerugian jamaah, serta menutup rapat seluruh celah hukum untuk melemparkan kesalahan kepada mata rantai logistik pihak ketiga.

Rekonstruksi Klausul Perjanjian Antisipatif dan Strategi Mitigasi Finansial Korporasi

Hubungan kontraktual lintas pulau antara PT Niat Suci Kebaitullah dengan vendor penyedia koper di Jawa memerlukan rekonstruksi arsitektur hukum dan manajemen operasional yang komprehensif guna menjaga kelangsungan usaha dari ancaman disrupti logistik hulu. Berdasarkan kajian empiris, integrasi rantai pasok yang solid serta tata kelola risiko yang matang terbukti memiliki kontribusi langsung dan pengaruh yang sangat signifikan dalam mempertahankan stabilitas finansial pelaku usaha dari guncangan operasional maupun hambatan distributif hulu. Untuk mencapai integrasi dan stabilitas tersebut, manajemen PT Niat Suci Kebaitullah perlu meninggalkan ketergantungan pada klausul perjanjian konvensional yang reaktif, dan harus secara proaktif mengembangkan mekanisme hukum komersial terintegrasi yang dapat mengurangi risiko pembengkakan waktu tunggu (lead time amplification) yang terdapat dalam pengangkutan logistik antarpulau.

Sebagai langkah nyata di ranah hubungan antar-pelaku usaha (B2B), rekonstruksi klausul perjanjian antisipatif diwujudkan melalui pengadopsian doktrin disruption events ke dalam draf kontrak untuk mengantisipasi peristiwa tak terduga yang dapat mengganggu jalannya pelaksanaan kewajiban kontraktual vendor Jawa. Kontrak kerja sama komersial tersebut wajib merancang klausul denda komersial harian (liquidated damages) yang secara otomatis aktif begitu vendor melewati batas jendela pengiriman (delivery window) yang

telah disepakati bersama. Kehadiran klausa ganti rugi yang dapat ditentukan ini sangat penting karena berfungsi sebagai alat untuk kompensasi finansial langsung yang menghilangkan kesulitan membuktikan kerugian aktual di pengadilan, sehingga setiap hari keterlambatan logistik akibat kelalaian vendor secara langsung akan mengurangi nilai termin pembayaran secara proporsional dan mengalihkan risiko finansial komersial kepada pihak ketiga di hulu.

Di sisi lain, pengalihan risiko hukum eksternal tersebut harus diimbangi dengan penguatan bumper pertahanan internal korporasi melalui penetapan kebijakan persediaan pengaman (safety stock) sebesar 20% dari total kebutuhan siklus normal. Dalam manajemen operasional industri, pembentukan safety stock ini bertindak sebagai decoupling inventory atau persediaan penyangga yang memisahkan fluktuasi ketidakpastian pengiriman di jalur laut dengan kontinuitas pelayanan pelepasan jamaah di tingkat hilir, sehingga perusahaan terhindar dari risiko "kelaparan stok" (inventory starvation) yang dapat mengakibatkan terhentinya operasional bisnis. Dengan sinergi yang terpadu antara penerapan denda harian (liquidated damages) kepada vendor Jawa dalam kontrak eksternal dan pengelolaan safety stock 20% pada gudang internal, PT Niat Suci Kebaitullah mampu menciptakan perlindungan hukum operasional yang kuat untuk memastikan kelangsungan perusahaan sekaligus menjamin pencapaian prestasi bagi jamaah sebagai konsumen akhir dapat berlangsung dengan baik.

KESIMPULAN

Penelitian ini akhirnya mencapai sesuatu yang sulit dibantah, bahwa sinkronisasi data administratif dalam distribusi koper jamaah umrah bukan hanya elemen logistik harian yang ditambahkan agar operasional tampak lengkap, tetapi juga cara paling transparan untuk menilai apakah perusahaan jasa perjalanan ibadah benar-benar menjalankan tanggung jawab dalam memenuhi standar pelayanan minimum yang dijanjikan kepada konsumen. Apabila ketidaksinkronan data antara departemen pendaftaran dan departemen logistik/gudang dibiarkan terus menerus, masalah yang dihadapi bukan sekadar kesalahan input data yang sepele, melainkan lebih mendalam dari itu, yaitu bagaimana komitmen hukum perusahaan diuji di tengah risiko cedera janji (wanprestasi) yang nyata. Kendala rantai pasok antar pulau dari pemasok di Jawa yang beroperasi tanpa mitigasi yang efektif sejak awal malah menciptakan celah hukum baru yang mengancam pelaksanaan kewajiban dan memicu tuntutan tanggung jawab mutlak (strict liability) dari jamaah. Di sinilah penggabungan antara kepatuhan administrasi dan kekuatan klausul hukum menemukan arti yang paling jelas sebagai wujud nyata perlindungan konsumen di sektor pariwisata spiritual. Kualitas pengelolaan perjalanan, dengan kata lain, tidak lagi hanya dinilai dari kemewahan promosi atau banyaknya keberangkatan, tetapi dari seberapa akurat data pendaftaran jemaah sesuai dengan ketersediaan logistik fisik di lapangan, sehingga tidak ada jamaah yang dibiarkan menunggu di bandara tanpa hak bagasinya terpenuhi. Kepastian distribusi koper dalam konteks ini bukan sekadar fitur layanan tambahan yang bisa diatur kemudian, tetapi merupakan titik awal yang menilai apakah suatu biro perjalanan wisata dapat dianggap profesional atau hanya sekadar terdaftar di atas dokumen perjanjian administratif yang tidak berlaku di lapangan.

Dari sini, langkah yang perlu diambil sesungguhnya tidak begitu sulit untuk dirumuskan, meskipun dalam praktiknya seringkali tidak semudah itu, sebab manajemen hukum operasional dan pengelolaan logistik internal tidak dapat berjalan secara terpisah seolah tidak saling berhubungan. Perusahaan sepatutnya meninggalkan kebiasaan reaktif, seperti baru bertindak merumuskan solusi alternatif saat koper terlambat tiba akibat masalah pengiriman laut, karena standar pengamanan pasokan seperti kebijakan persediaan penyangga (safety stock) sebesar 20% harus menjadi bagian dari rencana operasional yang paling awal dan bukan hanya sekadar koreksi darurat yang diterapkan saat keluhan jamaah

sudah menumpuk. Di samping itu, penerapan klausul denda komersial harian (liquidated damages) dalam kontrak kerja sama Business-to-Business (B2B) dengan pihak ketiga serta penilaian kinerja vendor secara berkala dan ketat yang bukan sekadar formalitas adalah dua hal yang tidak dapat dinegosiasikan lagi jika kepastian hukum dan perlindungan reputasi perusahaan ingin terwujud. Kerja sama ini memerlukan penerapan sistem informasi manajemen digital yang mengaitkan data pendaftaran dan gudang secara langsung, sehingga potensi kerugian akibat kelangkaan inventory tidak terus berlanjut sebagai risiko yang tidak terduga. Di sisi lain, studi ini juga menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut sangat diperlukan, terutama yang terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dinamika penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga eksternal seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ketika terjadi keterlambatan massal. Pada akhirnya, sistem distribusi logistik umrah yang aman bukan ditentukan oleh jumlah koper yang terkumpul di gudang, tetapi oleh apakah setiap tahap pengadaannya dirancang dengan kesadaran hukum yang tinggi untuk melindungi hak jamaah tanpa terkecuali.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Nur, dkk. Hukum Perjanjian. Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, 2024.
- Atsar, Abdul. Hukum Perikatan Indonesia: Dalam Suatu Pendekatan Perbandingan Hukum. Karawang: Universitas Singaperbangsa Karawang, 2018.
- Chahyono. Sistem Industri dan Rantai Pasok: Strategi, Perancangan, Operasional, Perbaikan Rantai Pasok untuk Mencapai Daya Saing, dan Topik-topik Kajian Riset Terkini untuk Ilmu Manajemen. Padang: Takaza Innovatix Labs, 2026.
- Fazriah, Dina. "Tanggung Jawab Atas Terjadinya Wanprestasi yang Dilakukan oleh Debitur pada Saat Pelaksanaan Perjanjian." *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat* 1, no. 2 (2023): 1–10.
- Heliani, dan S. Supriandi. "Pengaruh Tata Kelola Perusahaan, Literasi Keuangan, Integrasi Rantai Pasok, dan Akses Pasar terhadap Stabilitas Keuangan UMKM Indonesia." *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia* 9, no. 3 (2025): 520–540.
- Ihwanudin, Nandang, dkk. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2022.
- Indradewi, A. A. Sagung Ngurah. Hukum Perlindungan Konsumen. Denpasar: Udayana University Press, 2012.
- Istiawati, Sri. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umroh." *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)* 6, no. 1 (2023): 45–55.
- Izzudin, Muchlis. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Bimbingan Haji dan Umroh di KBIHU Sunan Kalijaga." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2024.
- Juanda, Rama. Tinjauan Yuridis Perjanjian Antara PT. Auliya Tour & Travel dengan Jamaah Umroh dalam Perjalanan Ibadah Umroh (Studi Pada PT. Auliya Tour & Travel). Skripsi, Universitas Medan Area, 2019.
- Korayan, Jeremi, dan Gunawan Djayaputra. "Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umrah terhadap Calon Jamaahnya." *Jurnal Hukum Adigama* 1, no. 1 (2018): 1–15.
- Kristina, Tira Hana, dan Fitika Andraini. "Tanggung Jawab atas Keterlambatan, Kerusakan atau Kehilangan Pengiriman Barang di PT. Pandu Logistics." *Jurnal Dinamika Hukum* 10, no. 1 (2020): 1–12.
- Kurniawan, Diki. Peralihan Risiko Jual Beli dalam Pasal 1460 KUH Perdata Tinjauan Fikih Imam Syafi'i. Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018.
- Kusumadewi, Yessy, dan Grace Sharon. Hukum Perlindungan Konsumen. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.
- Lika, dkk. Hukum Perdagangan Internasional. Palembang: Universitas Sriwijaya, 2020.
- Madril, Oce, Tedi Sudrajat, dan Muhamad Sadi Is, eds. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Rajawali Pers, 2023.
- Maulana, Erfan, dkk. "Analisis Faktor Konfirmatori yang Mempengaruhi Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Kalimantan Selatan pada Proses Pemberangkatan Musim Haji Tahun 1445 H/2024 M." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 18, no. 6 (2024): 4080–4095.
- Muhammad, Abdulkadir. Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara. Bandung: Citra Aditya

- Bakti, 1991.
- Nufi Prasetya, Ade, Muhammad Mirza Habibie, dan Saekhu Rohman. “Peralihan Risiko dalam Jual Beli Online Sistem Cash on Delivery: Studi Komparatif Indonesia–Malaysia–Singapura.” Dalam Prosiding Seminar Nasional LPPM UMJ, 2024.
- Nuraeni Setiowati, Ira. Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Umrah (Studi di PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto). Skripsi, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, 2025.
- Paikah, Nur. Sosiologi Hukum. Bone: CV. Cendekiawan Indonesia Timur, 2022.
- Sahroni, Ainuddin, dan Abdul Gani Makhrup. “Pertanggung Jawab Travel Agent terhadap Konsumen Apabila Terjadi Wanprestasi Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: CV. Lombok Wisata Adventure).” *Unizar Recht Journal* 2, no. 3 (2023): 467–478.
- Sani, Anita. Mitigasi Risiko Transaksi Jual Beli dalam Hubungannya dengan Perlindungan Hukum yang Seimbang antara Konsumen, Pelaku Usaha dan Marketplace Berdasarkan Asas Kepastian Hukum. Disertasi, Universitas Sriwijaya, 2024.
- Sugiasuti, Natasya Yunita, dkk. “Disruption Events sebagai Peristiwa yang Tak Terduga dalam Pelaksanaan Kewajiban Kontraktual.” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 54, no. 2 (2024): 210–225.
- Tunggati, Melki T. “Perlindungan Hukum Jamaah Umroh terhadap Praktik Wanprestasi Penyelenggara Travel Umroh di Indonesia.” *J-Kumbis (Jurnal Hukum Bisnis)* 3, no. 2 (2025): 130–145.
- Wibowo, Afrizal Mukti, dkk. Pengantar Hukum Dagang. Sada Kurnia Pustaka, 2024.
- Windari, Ratna Artha. “Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) dalam Hukum Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha* 1, no. 1 (2015): 109–118.
- Wulandari, Aprilia Sekar. Perlindungan Hukum Bagi Jamaah Umrah Akibat Wanprestasi yang Dilakukan Travel Umrah (Studi Kasus pada Biro PT Zain Haromain Umrah Service). Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2026.
- Yetti, Miftahul Haq, dan Dedy Felandry. “Prinsip Strict Liability Pelaku Usaha dalam Rangka Mewujudkan Asas Keadilan dan Kepastian Hukum bagi Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.” *Jotika Research in Business Law* 3, no. 2 (2024): 80–95.