

KAJIAN YURIDIS TERHADAP JAMAAH HAJI SEBAGAI KONSUMEN JASA PELAYANAN PENYELENGGARAAN IBADAH UMROH DAN HAJI PLUS BERDASARKAN UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Suyadi

Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRACT

Law Of Number 17 1999 With Regulation Change Had Been Law Of Number 13 2008 About Pilgrimage Organization Which Be Held By Government (Department Of Religion). In This Study, Can Be Asserted That Pilgrimage Have Been Responsible Government Because It Was National Duty. People Participation, Especially Private Party, In The Pilgrimage Organization Was A Separated Part Of Pilgrimage Organization System. This Is Significant That Private Pilgrimage Bureau Have Different Responsibility. Pilgrimage Is Consument Which Can Not Getting Loose By Law Of Number 8 1999 About Consument Protection, Particularly Consument Rights As Meritorious Service Consument Of Pilgrimage Organization.

Keywords: *Juridically Study, Consument, Pilgrimage.*

A. PENDAHULUAN

Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa Penyelenggara Ibadah Haji di Indonesia adalah Pemerintah dan Swasta/masyarakat. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka dapat diinterpretasikan bahwa Pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama yang pada umumnya melayani pemberangkatan jamaah haji diseluruh Indonesia yang disebut dengan Haji Reguler, sedangkan pihak Swasta/masyarakat yakni Biro Perjalanan Haji dan Umrah, melayani pemberangkatan jamaah haji khusus atau plus yang harus berbentuk Perseroan Terbatas atau Yayasan dibawah koordinasi Kementerian Agama. Dengan demikian, masyarakat/konsumen dapat memilih sendiri kebutuhannya untuk menunaikan ibadah haji baik melalui jasa penyelenggaraan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Pemerintah maupun oleh swasta/masyarakat yang berbentuk Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut nama baik negara Indonesia di Arab Saudi, sehingga Pemerintah bertanggungjawab atas penyelenggaraan ibadah haji baik dalam hal teknis maupun dalam hal mengeluarkan suatu kebijakan yang berbentuk peraturan perundang-undangan yang terkait penyelenggaraan ibadah haji. Peranan pemerintah tersebut merupakan bagian dari tugas dan tanggungjawab Pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 6 ayat (1) Undang-

Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang intinya bahwa Pemerintah adalah organ yang bertugas dan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan ibadah haji di bawah koordinasi Menteri.

Berdasarkan ketentuan Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji tersebut diatas, pihak swasta juga dapat menyelenggarakan ibadah haji seperti Biro Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Plus. Berkenaan dengan hal tersebut, Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus/Plus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus. Maksud dari bersifat khusus pada ketentuan tersebut, maka Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus/Plus yang diselenggarakan oleh suatu Biro Perjalanan Haji dan Umrah harus melaksanakan kewajibannya secara profesional dan harus mengedepankan kepentingan jamaahnya, salah satunya dalam hal pelayanan suatu Biro Perjalanan Haji dan Umrah harus memberikan berbagai macam layanan yang dapat dipilih secara langsung oleh konsumen seperti fasilitas-fasilitas yang baik seperti penginapan/hotel berbintang yang ditempati jarak tempuhnya paling jauh 1500 meter dari Masjidil Haram di Makkah, makanan (*catering*) harus mengandung gizi yang baik untuk dikonsumsi, mengadakan *tour* atau rangkaian kegiatan ke berbagai obyek-obyek wisata, konsumsi yang memadai serta fasilitas-fasilitas yang lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh Biro Perjalanan Haji dan Umrah tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 40 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yaitu:

1. Menerima pendaftaran dan melayani jamaah haji hanya yang menggunakan paspor haji;
2. Memberikan bimbingan ibadah haji;
3. Memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan secara khusus; dan
4. Memberangkatkan, memulangkan, dan melayani jamaah haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah haji.

Pelaksanaan kewajiban-kewajiban oleh penyelenggara ibadah haji tersebut merupakan pelayanan yang tersirat di dalam peraturan perundang-undangan, sehingga dalam melaksanakan kewajibannya harus memperhatikan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Hak-hak yang dimiliki oleh konsumen tersebut telah tercantum didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Penyelenggaraan ibadah umrah dan haji plus yang dilaksanakan oleh pihak swasta banyak menuai permasalahan dan menimbulkan kerugian bagi para jamaah haji. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh M. Shidqon Prabowo yaitu bahwa masih banyak kelemahan dan persoalan yang menjadi polemik dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus atau disebut dengan Haji Plus tersebut, seperti:

1. Adanya Biro Perjalanan Haji (BPH) khusus yang tidak melaksanakan janjinya kepada jamaah, seperti hotel tidak sesuai yang diiklankan, ini merupakan kebohongan dan dapat dikatakan penipuan.
2. Penelantaran jamaah haji, haji ONH Plus di Arab Saudi tepatnya di Bandara King Abdul Aziz Jeddah pada beberapa tahun belakangan ini karena tidak dibekali dengan tiket pulang dan/atau ditempatkan di pemondokan (Makkah) yang tidak layak yang merupakan salah satu contoh kasus yang masih terjadi.
3. Permasalahan-permasalahan menonjol lainnya yang pernah terjadi di Makkah, Arab Saudi, seperti permainan calo/ perantara dalam pengadaan rumah pemondokan dan *catering*, permainan pungutan *damdan* masih banyak lagi persoalan yang tidak dapat disebutkan (Prabowo, 2010 : 2).

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengemukakan terkait dengan standar pelayanan ibadah haji yang tidak ada kejelasan yang dilakukan oleh operator/penyelenggara ibadah haji menjadi permasalahan dan menimbulkan kerugian bagi jamaah haji. Sehubungan dengan hal tersebut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menyatakan sebagai berikut:

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menilai carut-marutnya penyelenggaraan dan pelayanan jamaah haji di Indonesia disebabkan karena tidak adanya kejelasan tentang standar pelayanan ibadah haji. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) meminta pemerintah segera menetapkan standar pelayanan itu. Tanpa standar pelayanan, operator penyelenggara bisa berbuat semaunya. Standar pelayanan haji itu bisa ditetapkan dengan merujuk pada undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang dijelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan tiga hal, yaitu kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak mendapatkan ganti rugi, dan hak

memperoleh informasi. Undang-undang tersebut sangat relevan untuk diterapkan dalam standar pelayanan ibadah haji. Selama ini hak-hak jamaah sering kali diabaikan oleh operator penyelenggara. Misalnya, dengan banyaknya jamaah yang kesulitan mengakses informasi. Jamaah tidak tahu fasilitas apa yang seharusnya mereka dapatkan. Selain itu, ganti rugi akibat keterlambatan pesawat selalu diabaikan. Padahal ganti rugi itu menjadi hak jamaah. (<http://google.com/standarflayananhaji>, diakses tanggal 2 Oktober 2010.)

Permasalahan-permasalahan tersebut diatas sering terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji yang diselenggarakan oleh biro perjalanan haji dan umrah.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latarbelakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah sebagai berikut: Bagaimanakah Kajian Yuridis Terhadap Jamaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji Plus Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

C. TINJAUAN PUSTAKA

1. Istilah dan Pengertian Perlindungan Konsumen

Istilah hukum perlindungan konsumen dan perlindungan konsumen banyak ditemukan dalam literatur-literatur yang membahas tentang perlindungan terhadap konsumen, banyaknya konsumen yang dirugikan oleh para pelaku usaha dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa, sehingga dengan hal itu muncullah gerakan perlindungan konsumen.

"Hukum Perlindungan Konsumen itu sendiri adalah keseluruhan peraturan-peraturan yang mengatur segala tingkah laku manusia yang berhubungan dengan pihak konsumen, pelaku usaha dan pihak lain yang berkaitan dengan masalah konsumen yang disertai sanksi bagi pelanggarnya". (Suyadi, 2007: 1)

Berdasarkan hal tersebut, maka perlindungan konsumen sangat penting sekali dalam rangka melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang berupa hak-hak yang dimiliki konsumen, sehingga apabila hak-hak tersebut dilanggar oleh pelaku usaha, terdapat suatu sanksi bagi pelanggarnya. Sehubungan dengan itu, konsumen akan terlindungi kepentingannya serta bertujuan untuk mengurangi terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen peranannya dalam masyarakat sangat dibutuhkan, karena pada umumnya kedudukan konsumen di Indonesia masih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, sehingga sangat diperlukan kehadirannya untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi kepentingan konsumen.

Menurut Janus Sidabolok, mengemukakan bahwa:

"Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia. Sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi". (Sidabalok, 2006 :9)

Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

"Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen."

Kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. (Miru At all, 2007 : 1)

Az. Nasution menjelaskan bahwa kedua istilah itu antara hukum perlindungan konsumen dan perlindungan konsumen itu berbeda, yaitu :

"Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/ atau jasa konsumen" (Sidabalok, 2006 : 45).

Berhubungan dengan hal tersebut, maka dapat dideskripsikan bahwa terdapat suatu perbedaan diantara keduanya yakin bahwa hukum konsumen itu lebih menunjukkan bahwa terdapat suatu hubungan antara satu pihak (pelaku usaha) dengan pihak yang lainnya (konsumen) yang menyangkut barang dan/atau jasa, sedangkan hukum perlindungan konsumen itu lebih mengarah pada upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha.

AZ. Nasution menjelaskan sebagai berikut:

Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen

dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang. (Sidabalok, 2006 : 46)

Berdasarkan hal tersebut hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Maka, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.

Oughton dan **Lowry** memandang hukum perlindungan konsumen (*consumer protection law*) sebagai sebuah fenomena modern yang khas abad kedua puluh, namun sebagaimana ditegaskan dalam perundang-undangan, perlindungan hukum bagi konsumen itu sendiri dimulai seabad lebih awal. (Sidabalok,2006 : 47)

Purba dalam bukunya **Abdul Halim Barkatullah** berpendapat mengenai perlindungan konsumen sebagai berikut:

"Perlindungan hukum bagi konsumen sebagai satu konsep terpadu dan merupakan hal baru, yang perkembangannya dimulai dari negara-negara maju. Namun demikian, saat sekarang konsep ini sudah tersebar ke bagian dunia lain." (Barkatullah, 2010 : 3)

Purba juga mengatakan bahwa terdapat sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen, sebagai berikut:

1. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
2. Konsumen mempunyai hak;
3. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
4. Pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen menyumbang pada pembangunan nasional;
5. Pengaturan tidak merupakan syarat;
6. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam iklim hubungan bisnis yang sehat;
7. Keterbukaan dalam promosi produk;
8. Pemerintah berperan aktif;
9. Peran serta masyarakat;
10. Implementasi asas kesadaran hukum;
11. Perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum tradisional;
12. Konsep perlindungan hukum bagi konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum (Sidabalok,2006 : 50).

2. Pengertian Ibadah Haji dan Umrah

a. Ibadah Haji

Haji secara etimologis berasal dari bahasa Arab yaitu : *al-hajju* yang berarti : *al-qashdu* yaitu menyengaja atau menuju, bermaksud, berniat pergi atau berniat untuk mendatangi seseorang yang dipandang mulia, yang dimaksud dengan berniat

dalam pengertian ini ialah berniat untuk melakukan sesuatu yang baik ditempat tertentu, karena tempat itu dipandang mulia atau terhormat. Karena itu, termasuk dalam pengertian umum haji adalah apabila seseorang mengunjungi orang lain yang dipandang mulia atau terhormat. Dalam istilah syara', *al-hajju* berarti sengaja mengunjungi Ka'bah untuk melakukan ibadah tertentu, pada waktu tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Kata haji juga sering diartikan dengan "naik haji". Kemudian dalam pengertian terminologis, haji mempunyai arti orang yang berziarah ke Makkah untuk menunaikan rukun islam yang kelima. (Rochman, 2006 :105)

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dimaksud dengan ibadah haji adalah :

"Ibadah haji adalah rukun islam yang kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang islam yang mampu menunaikannya."

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang tersebut juga menyatakan bahwa yang dimaksud dengan jama'ah haji adalah :

"Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan."

Menurut Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa ibadah haji khusus adalah pihak yang menyelenggarakan ibadah haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus.

Ibadah haji bagi umat islam merupakan kewajiban utama kelima dari rukun islam. Dan wajib dikerjakan sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang termasuk dalam kategori *mukallaf*, artinya dewasa dan berakal, dan mempunyai kemampuan untuk melaksanakannya. Hanya saja, karena biaya yang relatif cukup mahal, maka Allah SWT memberikan keringanan yaitu ibadah haji diwajibkan hanya untuk orang yang mampu, baik mampu secara rohani maupun jasmani serta tentu mampu dalam hal ekonomi.

Perintah ibadah haji secara dogmatis merupakan perintah yang bersifat mutlak dari Allah SWT yang ditentukan dalam Al-Qur'an. Surat Ali Imran, ayat 97. Syarat kemampuan tersebut berkaitan dengan sifat khusus ibadah haji itu sendiri, yaitu hanya dapat dilaksanakan dalam waktu dan tempat yang telah ditentukan. Waktu pelaksanaan ibadah haji adalah setiap Bulan Dzulhijjah (bulan ke sebelas tahun hijriyah), dengan melaksanakan wukuf di Arafah, suatu tempat berupa padang pasir yang terletak lebih kurang 21 km dari kota Makkah dan Arab Saudi. (Prabowo, 2010 : 19)

b. Ibadah Umrah

Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan mengenai definisi ibadah umrah, yaitu sebagai berikut :

"Ibadah umrah adalah umrah yang dilaksanakan di luar musim haji."

Ibadah umrah tersebut dilaksanakan dan diselenggarakan oleh Biro Perjalanan Wisata yang telah mendapat izin sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah atau disebut dengan PPIU sesuai dengan Pasal 35 ayat (1) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 Tahun 2003 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah.

c. Syarat Ibadah Haji dan Umrah

Ada lima syarat yang perlu dipenuhi untuk bisa melaksanakan haji dan umrah, diantaranya:

1. Orang Islam, artinya bahwa yang diwajibkan menunaikan ibadah haji adalah orang Islam. Adapun orang kafir tidak diwajibkan untuk ini, bahkan walaupun mereka melaksanakannya, hajinya tidak sah;
2. Orang yang Berakal, adalah orang yang waras, tidak mengalami gangguan kejiwaan. Orang gila tidak diperkenankan kewajiban untuk melaksanakan ibadah haji, karena terlepas dari kewajiban haji;
3. Orang Baligh, adalah orang yang sudah umurnya untuk melakukan kewajiban-kewajiban agama;
4. Orang Merdeka, ialah orang yang tidak terikat oleh ikatan perbudakan, jadi orang merdeka adalah orang yang bebas, bukan budak yang terikat oleh perbudakan. Karena itu, seorang budak tidak diperkenankan kewajiban untuk menunaikan ibadah haji;
5. Orang Mampu, adalah orang yang mempunyai kemampuan untuk menunaikan ibadah haji dan dengan kemampuannya itu seseorang dapat mencapai tempat pelaksanaan ibadah haji, yaitu Makkah al Mukarramah. Orang yang tidak memiliki kemampuan untuk disana tidak diperkenankan kewajiban haji. (Prabowo, 2010 : 20)

d. Syarat Sahnya Haji dan Umrah

Ada beberapa pendapat mengenai syarat sahnya haji dan umrah yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurut Mazhab Hanafi, syarat sahnya haji dan umrah adalah:
 - a. Islam
 - b. Ihram
 - c. Dilaksanakan pada waktu dan tempat yang tepat.
- 2) Menurut Mazhab Maliki menyebutkan bahwa syarat sahnya haji dan umrah hanya satu yaitu Islam.

- 3) Menurut Mazhab Syafi'i dan Hambali, syarat sahnya haji dan umrah adalah:
- a. Islam, maka tidak sah hajinya/ umrahnya orang yang kafir;
 - b. Tamyiz (usia menjelang baligh) tidak sah hajinya/umrahnya anak yang belum *mumayyiz*;
 - c. Dilaksanakan pada waktu dan tempat yang ditentukan (Anonim, 2005 : 12).

Empat Imam Mazhab sepakat mensahkan wali bagi si anak yang belum *mumayyiz* mewakili ihramnya, menghadirkannya di Arafah, melontar jumrah baginya serta membawanya thawaf dan sa'i.

e. Rukun Haji dan Umrah

Menurut bahasa Arab "*Ruknun*" berarti tiang penunjang, unsur (bagian) elemen. (Anonim, 2005 : 130 Rukun haji adalah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain, walaupun dengan dam. Jika ditinggalkan maka tidak sah hajinya (Anonim,2001 : 6).

- a. Rukun Haji adalah:
 1. Ihram (niat);
 2. Wukuf di Arafah, yaitu berdiam diri, dzikir dan berdoa di Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah;
 3. Tawaf Ifadah, dilakukan sesudah wukuf di Arafah dan mabit di Muzdalifah tanggal 10 Dzulhijjah;
 4. Sa'i, yaitu berjalan atau berlari-lari kecil antara bukit Shafa dan bukit Marwah sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah tawaf;
 5. Tahallul, yaitu bercukur atau menggunting rambut sedikitnya 3 helai;
 6. Tertib, yaitu mengerjakan sesuai dengan urutan-urutannya, serta tidak ada yang tertinggal (Prabowo, 2006 :21).

b. Rukun Umrah adalah:

1. Niat Ihram;
2. Tawaf umrah;
3. Sa'i;
4. Cukur;
5. Tertib. (Prabowo, 2006 :16)

f. Wajib Haji dan Umrah

Menurut bahasa Arab "*tsabatsawalazima*", wajib adalah keharusan dan kepastian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, wajib adalah harus melakukan, harus dilaksanakan; sudah mestinya, harus. Sedangkan menurut istilah wajib adalah perbuatan yang apabila dikerjakan mendapat pahala dan apabila ditinggalkan mendapat dosa.

Wajib haji/ umrah adalah sesuatu hal yang apabila ditinggalkan sah haji/umrahnya akan tetapi wajib membayar dam.

a) Wajib Haji adalah:

1. Ihram (niat) dari Miqat;
2. Mabit di Muzdalifah;

3. Mabit di Mina;
 4. Melontar Jumrah Ula, Wuatha dan Aqabah;
 5. Thawaf wada' bagi yang akan meninggalkan Makkah.
- b) Wajib Umrah adalah ada dua, yaitu ihram dari Miqat dan menghindari semua larangan-larangan ihram. Pada dasarnya sama dengan wajib haji menurut tiap-tiap mazhab kecuali wukuf, mabit dan melontar jumrah, karena hal ini hanya ada dalam haji.

D. PEMBAHASAN

Peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Penyelenggaraan ibadah haji dan Umrah adalah:

1. Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah haji.
2. Undang_undang RI Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
3. Undang-Undang RI Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian.
4. Peraturan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi Jamaah Haji.
5. Peraturan Menteri agama RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pembentukan Kerja Kantor Misi haji Di Arab Saudi.
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 396 Tahun 2003 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Agama RI Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
8. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/163 Tahun 2004 tentang Sistem Pendaftaran Haji.
9. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/277 Tahun 2005 tentang Petunjuk Teknis Perbekalan Haji.

Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 dengan perubahan peraturan menjadi Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah Pemerintah (Kementerian Agama) dan/atau swasta (Biro Perjalanan Haji dan Umrah). Dalam penjelasan ini menyatakan bahwa mengingat penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut harkat dan martabat, serta nama baik bangsa dan negara, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggara ibadah haji merupakan tanggungjawab Pemerintah. Keikutsertaan masyarakat dalam hal ini pihak swasta, merupakan bagian yang terpisahkan dari sistem dan pengaturan penyelenggaraan ibadah haji. Hal tersebut mempunyai arti bahwa Biro Perjalanan Haji dan Umrah memiliki tanggungjawab yang berbeda

dengan penyelenggara ibadah haji oleh Pemerintah. Partisipasi masyarakat tersebut direpresentasikan dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus/plus dan bimbingan ibadah haji yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat.

Penyelenggara ibadah haji oleh pihak swasta (Biro Perjalanan Haji dan Umrah) harus memiliki izin usaha dan sudah mendapatkan persetujuan serta terdaftar dari Menteri yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji yang berbentuk badan hukum PT maupun Yayasan.

a. Persyaratan Penyelenggara Ibadah Haji Plus/Khusus

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh penyelenggara ibadah haji plus/khusus menurut Pasal 39 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Plus / Khusus adalah:

- a. Terdaftar sebagai penyelenggara perjalanan umrah;
- b. Memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus; dan
- c. Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah haji.

b. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Ibadah Haji Plus / Khusus

1. Hak Penyelenggara Ibadah Haji Plus / Khusus

Ketentuan Pasal 61 Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/377 Tahun 2002 tentang petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah menyebutkan bahwa Penyelenggara ibadah haji plus/khusus berhak:

1. Menerima pendaftaran calon jamaah ibadah haji khusus.
2. Menerima biaya penyelenggaraan ibadah haji khusus berdasarkan Keputusan menteri gama.
3. Menerima buku-buku bimbingan ibadah.

2. Kewajiban Penyelenggara Ibadah Haji Plus / Khusus

Penyelenggaraan Ibadah Haji melalui Biro Perjalanan Haji dan Umrah merupakan jalur pemberangkatan jamaah haji dalam kategori Haji Khusus atau Haji Plus yang mempunyai kewajiban sesuai dengan Pasal 40 UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu:

- a. Menerima pendaftaran dan melayani jamaah haji hanya yang menggunakan Paspor Haji.
- b. Memberikan bimbingan ibadah haji.
- c. Memberikan layanan Akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan secara khusus.
- d. Memberangkatkan, memulangkan, dan melayani jamaah haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah haji.

Berdasarkan kewajiban tersebut diatas, maka suatu Biro Perjalanan Umrah dan Haji Plus/Khusus terikat pada suatu tanggungjawab yang harus dilaksanakan dalam penyelenggaraan ibadah haji, karena pada dasarnya tanggungjawab adalah suatu kewajiban terhadap segala sesuatunya dan fungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikap tindak sendiri atau pihak lain. Oleh karena itu, penyelenggara ibadah haji harus memberikan pelayanan-pelayanan kepada jamaahnya sebagai bentuk kewajiban yang harus dilaksanakan seperti:

1. Bimbingan ibadah haji

Bimbingan ibadah haji adalah penjelasan dalam bentuk tuntunan/petunjuk kepada calon jamaah/jamaah haji tentang tata cara perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji dengan maksud agar calon/jamaah haji dapat melaksanakan seluruh kegiatan ibadah haji secara mandiri sesuai tuntunan agama sehingga memperoleh haji mabrur. Maka dalam hal ini sangat penting sekali suatu penyelenggara ibadah haji, baik haji reguler/biasa maupun haji Plus/Khusus harus bertanggungjawab melaksanakan bimbingan ibadah haji dan menyediakan petugas haji.

Bimbingan ibadah haji ini terdapat 4 (empat) jenis, yaitu:

1. Bimbingan perorangan
2. Bimbingan massal
3. Bimbingan kelompok
4. Bimbingan pemantapan Anonim, *Dinamika Perhajian*, 2007 :91)

Materi yang diberikan dalam bimbingan ibadah haji kepada jamaah haji tersebut adalah:

1. Kebijaksanaan pemerintah tentang perhajian;
2. Manasik haji teori dan peragaan;
3. Kesehatan dan gizi;
4. Akhlaqul karimah;
5. Pengenalan adat istiadat di Arab Saudi;
6. Keamanan penerbangan.

2. Akomodasi

Pelayanan ini merupakan pelayanan yang berkaitan dengan sarana penampungan/pengasramaan jamaah haji atau pemondokan di Madinah maupun di Makkah. Keberadaan asrama haji merupakan salah satu sarana dan fasilitas pelayanan yang mempunyai arti, peranan dan fungsi yang sangat penting bagi kemudahan pengaturan pelayanan jamaah haji yang bersifat massal dan berasal dari seluruh pelosok tanah air dengan segala variasinya.

"Pemondokan jamaah haji adalah rumah penempatan jamaah haji di Madinah (selama kurang lebih delapan hari) dan di Makkah, baik sebelum maupun sesudah wukuf."

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional karena jumlah jamaah haji Indonesia yang sangat besar, melibatkan instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri, dan berkaitan dengan berbagai aspek antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi, dan keamanan. Di samping itu,

penyelenggaraan ibadah haji ini yang dilaksanakan di Negara lain yaitu Arab Saudi dalam waktu yang sangat terbatas yang menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri.

Pengaturan mengenai penyelenggaraan ibadah haji ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang pada intinya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji seperti pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, dan kesehatan. Hal tersebut harus dapat dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji. Pada dasarnya undang-undang tersebut mempunyai tujuan yang utama yaitu memberikan pembinaan yang meliputi pembimbing, penyuluhan dan penerangan, pelayanan yang meliputi pelayanan administrasi, kesehatan dan akomodasi serta pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji dari Tanah Air ke Arab Saudi hingga kembali lagi ke Tanah Air. Terkait mengenai pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji maksudnya adalah bahwa jamaah haji memperoleh hak untuk diberangkatan dari Embarkasi di Tanah Air ke Arab Saudi dan dipulangkan kembali dari Debarkasi di Arab Saudi ke Tanah Air dengan alat pengangkutan yang memadai dan baik sehingga jamaah haji selamat dalam perjalanan menuju Tanah Air. Selain pembinaan dan pelayanan tersebut, jamaah haji berhak mendapatkan perlindungan yang meliputi keselamatan dan keamanan selama proses kegiatan ibadah haji. Akan tetapi, dengan hak-hak yang diperoleh konsumen tersebut dalam menunaikan ibadah haji, penulis dalam hal ini hanya mengkaji dan menitikberatkan pada hak jamaah haji yang berupa pembimbingan ibadah haji, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.

Penyelenggara ibadah haji khususnya di Indonesia terdiri dari dua pihak yaitu yang diselenggarakan oleh Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama dan juga diselenggarakan oleh swasta yakni Biro Perjalanan haji dan Umrah yang berbentuk Yayasan atau Perseroan Terbatas (PT). Maka dengan hal itu, jamaah haji dapat memilih alternative tersebut untuk menunaikan ibadah haji melalui jasa yang diberikan oleh kedua penyelenggara ibadah haji tersebut.

Pada hakikatnya manusia sejak lahir dapat dikatakan sebagai konsumen sampai dengan meninggal dunia. Berdasarkan hal tersebut, maka jamaah haji juga dapat dikatakan sebagai konsumen, karena menggunakan suatu jasa dari pelaku usaha dalam penyelenggaraan ibadah haji baik oleh Pemerintah maupun Biro jasa perjalanan haji dan umrah. Dalam perkembangan masyarakat yang semakin modern dan diiringi dengan perkembangan teknologi konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Disebabkan posisi tawar konsumen yang relatif lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dengan adanya pelanggaran hak-hak konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, perlu dibentuk suatu kebijakan atau pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dengan tujuan untuk melindungi kepentingan masyarakat. Hal tersebut untuk menjembatani anantara konsumen dan pelaku usaha, sehingga tercapai suatu kesejahteraan baik konsumen maupun produsen.

Berbicara mengenai konsumen berarti juga memiliki keterkaitan dengan pelaku usaha, hal itu tercantum didalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

“Pelaku Usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Menurut Ahmadi Miru, pelaku usaha yang dimaksud dalam rumusan Undang-Undang tersebut sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum.

Hukum perlindungan konsumen kadang-kadang digunakan istilah produk, yang meliputi barang dan/atau jasa. Misalnya dalam dunia perbankan sering digunakan istilah produk perbankan yang tidak lain adalah jasa perbankan.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

"Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen."

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, mengemukakan tentang pengertian jasa yaitu:

"Yang dimaksud dengan jasa dalam rumusan UUPK adalah lebih tepat bila rumusan tersebut tidak menyebutkan istilah "bagi masyarakat" tetapi "bagi anggota masyarakat". Dengan demikian tidak terbatas hanya ditawarkan untuk dua atau lebih orang, melainkan termasuk penawaran yang dilakukan kepada seseorang, yang dalam hal ini layanan dimaksud disediakan untuk anggota masyarakat (Miru at all, 2006 : 14)

Berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan karena posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah, sehingga dengan hal tersebut dapat memberikan jaminan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen yang dalam hubungannya dengan pelaku usaha harus dihormati oleh pelaku usaha dan sebaliknya.

Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

"Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."

Menurut pendapat Shidarta bahwa karena posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat (Shidarta,2000 : 9)

Janus Sidabolok berpendapat bahwa:

“Perlindungan Konsumen diartikan sebagai suatu pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen, baik yang berupa hak maupun kewajiban.” (Sidabalok, 2006 : 45)

berdasarkan pendapat dari Janus Sidabolok, maka dapat disimpulkan bahwa tercapainya perlindungan hukum bagi konsumen adalah terpenuhinya hak-hak konsumen. Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-Undang Dasar 1945 disamping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad ke-19.

Hak-hak tersebut telah terakomodir didalam ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menyatakan bahwa:

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan di atas harus dipenuhi baik oleh pemerintah maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek (Miru At all, 2007 : 47)

Menurut ketentuan Pasal 4 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

"Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa".

Berhubungan dengan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, pihak Pemerintah juga memberikan perlindungan pada hak-hak konsumen.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa:

"Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya bersifat khusus."

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa:

"Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur."

Menurut ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi:

- a. Pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- b. Pelayanan Akomodasi, Konsumsi, Transportasi, dan pelayanan Kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama perjalanan maupun di Arab Saudi;
- c. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia;
- d. Penggunaan Paspor Haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji, dan
- e. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.

Keamanan merupakan sesuatu hal yang berkaitan dengan rasa terlindungi dari segala hal yang membahayakan atau dapat disebut dengan bebas dari bahaya yang mengancam, begitu juga dengan jamaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji baik yang melalui Pemerintah (Kementerian Agama) maupun Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah.

Kenyamanan dan keselamatan juga merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji, karena hal tersebut tidak dapat dipisahkan dalam pelaksanaan kegiatan ibadah haji yang dilakukan oleh jamaah haji, kenyamanan merupakan suatu keadaan nyaman dalam mengkonsumsi barang dan/jasa khususnya jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji plus, sehingga

pada akhirnya akan mencapai keselamatan dalam menunaikan ibadah haji yang dilakukan oleh jamaah haji

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman yodo mengemukakan bahwa:
 "Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk. (Miru At all, 2007: 41)

Menurut ketentuan Pasal Pasal 4 huruf c Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

"Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa."

Berbicara mengenai perlindungan konsumen, tidak hanya mempersoalkan konsumen saja yang meliputi perlindungan terhadap hak-haknya, akan tetapi juga perlu mempersoalkan pelaku usaha itu sendiri dalam memproduksi barang dan/atau jasa.

Pasal 7 huruf b UUPK mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yang menyebutkan bahwa:

"Kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan."

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penyelenggaraan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Biro Perjalanan Haji dan Umrah harus memberikan suatu informasi yang jelas, jujur terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji plus. Karena informasi tersebut sangat penting bagi jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji seperti informasi mengenai pemberangkatan, penyuluhan/bimbingan ibadah haji, serta terkait dengan nomor porsi, jenis hotel dan transportasi dan jenis pelayanan lainnya.

Janus Sidabolok berpendapat bahwa:

"Produsen dalam memproduksi barang dan/atau jasa harus bertindak jujur dalam memberi informasi sehingga konsumen dapat memilih produk yang terbaik. Informasi yang diberikan oleh produsen mengenai produknya diharuskan informasi yang jujur, benar, dan jelas sehingga tidak mengelabui atau membodohi konsumen." (Sidabalo, 2006 : 41)

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo bahwa :

"Hak informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk." (Miru At all ,2007: 40)

Menurut Shidarta bahwa :

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan/atau jasa. (Shidarta, 2000 : 19)

Menurut ketentuan Pasal 4 huruf g Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

"Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif "

Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yang menyebutkan bahwa:

Huruf a

Kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.

Huruf c

Kewajiban pelaku usaha adalah memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Hal tersebut dapat dikaitkan pula dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji, yang menyebutkan bahwa:

"Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba"

Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji, yang menyebutkan bahwa:

Setiap Warga Negara yang beragama Islam berhak untuk menunaikan Ibadah Haji dengan syarat:

- a. Berusia paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah; dan
- b. Mampu membayar BPIH.

Pada dasarnya setiap warga negara dapat menunaikan ibadah haji. Maka dengan hal tersebut suatu penyelenggara ibadah haji khususnya Biro Perjalanan Haji dan Umrah (swasta) harus mempunyai itikad baik untuk melayani jamaahnya tanpa memandang suku, golongan dan strata sosial lainnya. Sehingga dapat terwujudnya suatu persamaan kedudukan baik harkat maupun martabat manusia/masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji dan dapat menjalankan ibadah haji secara bersama-sama dengan jamaah haji lainnya tanpa ada rasa suatu perbedaan diantara satu dengan jamaah lainnya.

Menurut Janus Sidabolok, berpendapat bahwa:

"Dalam memperoleh pelayanan, konsumen berhak juga untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta sama dengan konsumen lainnya, tanpa ada perbedaan berdasarkan ukuran apapun." (Sidabolok, 2006 : 42)

Menurut ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

"Hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya"

Hal tersebut juga dapat dikaitkan dengan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai tanggungjawab pelaku usaha menyebutkan bahwa:

Ayat (1)

Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan

Ayat (2)

Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Menurut Pasal 24 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji, yang mengatur mengenai pengembalian BPIH menyebutkan bahwa jamaah haji menerima pengembalian BPIH dalam hal:

- a. Meninggal dunia sebelum berangkat menunaikan ibadah haji; atau
- b. Batal keberangkatannya karena alasan kesehatan atau alasan lain yang sah.

Berkenaan dengan tanggungjawab atas kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian oleh pelaku usaha kepada konsumen, Shidarta berpendapat bahwa:

“jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak” (Shidarta,2000: 40)

Berkaitan dengan pendapat Shidarta tersebut, Ahamdi Miru dan Sutarman Yodo juga berpendapat bahwa:

“hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.” (Miru At all, 2007 : 44)

E. SIMPULAN

Jamaah haji sebagai konsumen jasa pelayanan penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji Plus harus mendapatkan perlindungan hukum terhadap hak-haknya sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apabila dikaitkan dengan Undang-undang di atas, maka penyelenggaraan ibadah umroh dan haji plus seharusnya memuat hal-hal sebagai berikut:

1. Penyelenggara ibadah haji harus memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan kepada jamaah haji selama penyelenggaraan Ibadah Umrah dan

Haji Plus berupa pemberian fasilitas transportasi yang baik, hotel yang layak dan makanan yang aman untuk dikonsumsi bagi konsumen;

2. Penyelenggara ibadah haji harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur berupa bimbingan/penyuluhan ibadah haji kepada para jamaah haji, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pengajian, anjungsana, media brosur, *leaflet* dan surat kabar;
3. Penyelenggara ibadah haji harus memperlakukan dan melayani jamaah haji secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rohman, dkk. 2006. *Pendidikan Agama Islam*. Purwokerto : Universitas Jenderal Soedirman.
- Anonim, *Bimbingan Manasik Haji*, 2001. Jakarta: Kementerian Agama RI: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji.
- Anonim, *Dinamika Perhajian*, 2007, Jakarta: Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT. Raja Grafindo persada
- Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi kedua. Jakarta : Balai Pustaka.
- Prabowo, M. Shidqon. 2010. *Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia*, Yogyakarta: Mahakarya Rangkang.
- Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sidabolok, Janus, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Suyadi, 2007. Buku Ajar : Dasar-dasar Hukum Perlindungan Konsumen. Purwokerto : FH Unsoed.