

Analisis Yuridis Kritis Perlindungan Hukum Jemaah Haji Plus yang Gagal Berangkat karena Pembatalan oleh Travel X Surabaya

Irbah Maysun Anwar

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya No. 1 Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur
Email: irbahmaysun28@gmail.com

Sri Maharani M.T.V.M

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya No. 1 Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur
Email: runnei2014@gmail.com

DOI: <http://dx.doi.org/10.51825/yta.v1i2>.

Info Artikel

| Submitted: 06 Maret 2022

| Revised: 13 November 2022

| Accepted: 17 November 2022

How to cite: Irbah Maysun Anwar, Sri Maharani M.T.V.M, “Analisis Yuridis Kritis Perlindungan Hukum Jemaah Haji Plus yang Gagal Berangkat karena Pembatalan oleh Travel X Surabaya”, *Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhir*, Vol. 2 No. 3, (Desember, 2022), hlm. 199-213.

ABSTRACT:

Implementation of the hajj pilgrimage, especially in plus hajj pilgrimage travel, still has incompatibility in the fulfillment of achievement as business actors, such as Travel X in Surabaya that does not fulfill its achievement to the Hajj pilgrims plus as consumers, as mutually agreed in the hajj departure agreement. This has violated several articles in Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study aims to identify and analyzing the forms of violations by Travel X Surabaya to their pilgrims as well as forms of legal protection for hajj pilgrims plus who failed to leave due to the cancellation by Travel X Surabaya. This research is a normative juridical with the statutory approach, case approach and theoretical approach. Data in this study were obtained from official documents, books related to research objects, research results in the form of reports, theses, legislation and interviews. The results of this study showed that Travel X Surabaya has violated the rights of hajj pilgrims plus, which is the cancellation of hajj departure. Legal protection to hajj pilgrims plus who are failed to leave because due to the cancellation by Travel X Surabaya is carried out through non-litigation way by using the negotiation. The settlement of the non-litigation is one of legal protection for hajj pilgrims plus that is carried out through non-litigation way has been regulated in Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Legal Protection, Plus Pilgrimage, Hajj Travel

ABSTRAK:

Penyelenggaraan ibadah haji, khususnya travel ibadah haji plus masih terdapat ketidaksesuaian dalam pemenuhan prestasinya selaku pelaku usaha, seperti travel X Surabaya yang tidak memenuhi prestasinya terhadap jemaah haji plus selaku konsumen seperti yang telah disepakati bersama dalam perjanjian pemberangkatan haji. Hal ini telah melanggar beberapa pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui serta menganalisis bentuk pelanggaran oleh Travel X Surabaya kepada para jemaahnya, serta bentuk perlindungan hukum terhadap para jemaah haji plus yang gagal berangkat karena pembatalan oleh travel X Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan kasus dan pendekatan teori. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen resmi, buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, thesis, peraturan perundang-undangan dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa travel X Surabaya telah melakukan pelanggaran terhadap hak jemaah haji plus yakni melakukan pembatalan keberangkatan haji kepada para jemaahnya. Perlindungan hukum terhadap jemaah haji plus yang gagal berangkat karena pembatalan oleh travel X Surabaya ini ditempuh melalui jalur non-litigasi, dengan melakukan upaya negosiasi. Penyelesaian jalur non-litigasi merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum bagi jemaah haji plus yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Haji Plus, Travel Haji*

Pendahuluan

Penyelenggara ibadah haji di Indonesia dapat dilakukan oleh pemerintah atau biasa disebut dengan haji reguler serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat, yang dalam hal ini adalah travel haji dan umrah yang penyelenggaraan hajinya biasa disebut dengan haji plus. Ketertarikan masyarakat Indonesia untuk segera menjalankan ibadah haji mengakibatkan daftar tunggu untuk haji reguler juga semakin panjang. Program ibadah haji plus yang diselenggarakan oleh travel-travel atau yayasan penyelenggara ibadah haji plus dapat berubah menjadi alternatif pilihan bagi calon jemaah haji yang tidak ingin mengantre dengan masa tunggu keberangkatan yang sangat panjang. Berdasarkan artikel yang ditulis oleh Anggoro Husni pada website Kementerian Agama, pada musim haji tahun 2019 saja jumlah jemaah haji reguler, sebanyak 529 kelompok yang berasal dari 13 embarkasi haji serta untuk jemaah haji khusus sendiri berangkat melalui Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yakni sebanyak 270 PIHK.

Sebelum dilakukan pemberangkatan terhadap calon jemaah haji oleh travel penyelenggara ibadah haji plus dengan calon jemaahnya terdapat sebuah perjanjian yang timbul diantara keduanya. Perjanjian sendiri telah diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata, bahwa suatu perjanjian merupakan suatu perbuatan dimana satu orang ataupun lebih akan mengikatkan diri terhadap satu orang yang lain atau lebih. Dengan adanya sebuah perjanjian ini, maka diantara para pihak akan timbul suatu perikatan.

Terjadi suatu perikatan yang disebabkan oleh adanya perjanjian diantara biro travel penyelenggara haji plus dengan calon jemaahnya yang didalamnya termuat syarat, hak serta kewajiban masing-masing pihak. Selain itu, akibat dari suatu perjanjian ini maka

timbulah suatu perikatan yang terjadi antara biro travel penyelenggara haji plus dengan calon jemaahnya yang juga memuat ketentuan, kebebasan dan komitmen masing-masing pihak. Suatu perjanjian yang telah dibuat dan disahkan antar pihak tersebut, akan memunculkan komitmen diantara masing-masing pihak. Para pihak dalam suatu perjanjian nantinya akan mempertanggungjawabkan segala akibat yang timbul dalam sebuah perjanjian yang dibuat.¹

Jemaah haji sebagai seorang konsumen merupakan pihak yang lemah, dan rentan untuk dilanggar hak-haknya sebagai seorang konsumen. Maka dari itu, perlulah untuk dilindungi hak-haknya, sehingga meminimalisir kondisi yang tidak diinginkan. Tidak jarang dijumpai dimasyarakat bahwasannya masih terdapat kasus pelanggaran terhadap hak jemaah haji plus yang dalam hal ini sebagai pihak konsumen yang tidak terpenuhi akibat tidak adanya suatu komitmen dari salah satu pihak yakni travel penyelenggara selaku pelaku usaha. Travel penyelenggara ibadah haji plus ini tidak memenuhi prestasi yang telah dijanjikannya seperti tidak adanya keberangkatan ibadah umrah atau haji sehingga mengalami kegagalan keberangkatan, tidak sesuainya fasilitas-fasilitas yang telah disepakati bersama, dan sebagainya.

Berdasarkan kenyataan di lapangan, masih terdapat travel atau biro penyelenggara ibadah haji plus yang tidak memenuhi suatu kewajibannya berdasarkan dengan kesepakatan yang telah disetujui para pihak secara bersama dalam perjanjian yang telah dibuatnya. Seperti pada kasus yang menimpa salah satu jemaah haji plus di Surabaya

¹ Lukman Santoso, *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank* (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2011) hlm 76-77.

serta melibatkan travel haji plus di Surabaya, yakni kasus yang menimpa Ibu Sinta Dewi yang telah mendaftarkan dirinya untuk melaksanakan ibadah haji plus pada salah satu travel X di Kota Surabaya pada tahun 2017, dan akan dijadwalkan keberangkatannya pada Agustus 2019, namun hingga kini belum terlaksana keberangkatannya. Maka berdasarkan fakta yang ada dilaporkan masih terdapat travel yang tidak memenuhi prestasinya atau tidak terpenuhinya prestasinya sebagai pelaku usaha maka dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi.²

Berdasarkan problematika yang telah dipaparkan diatas, maka penulis bermaksud untuk melakukan sebuah penelitian mengenai bentuk perlindungan hukum bagi jemaah haji plus yang gagal berangkat karena pembatalan oleh travel haji dengan judul "Analisis Yuridis Kritis Perlindungan Hukum Jemaah Haji Plus Yang Gagal Berangkat Karena Pembatalan Oleh Travel X Surabaya".

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan kasus serta pendekatan teori. Yuridis normatif yakni hukum dianggap sebagai apa yang telah tertulis dalam suatu perundang-undangan (*law in books*) atau hukum dikonseptualisasikan dalam kaidah atau norma yang menjadi tolak ukur perilaku manusia.³ Yuridis normatif juga merupakan bentuk penelitian hukum

yang menempatkan hukum sebagai sebuah struktur norma.⁴

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi buku, jurnal ilmiah, internet yang berkaitan dengan penelitian. serta ditunjang oleh data primer yang diperoleh dari wawancara kepada jemaah haji yang gagal berangkat pada salah satu travel di Surabaya sebagai informan, dan Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Jawa Timur (YLPK Jatim). Kemudian data yang telah diperoleh pada penelitian ini akan dilakukan penganalisisan data. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif analisis dengan memaparkan dan menganalisis data yang bersumber dari bahan hukum yang berdasar konsep, peraturan perundang-undangan, teori, wawancara serta pandangan peneliti sendiri untuk kemudian disusun, dijabarkan serta dilakukan interpretasi guna mendapat jawaban dan kesimpulan terkait permasalahan yang dikaji.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis kepada salah satu jemaah haji yang mengalami gagal berangkat yakni Ibu Sinta Dewi memaparkan bahwasannya beliau mendaftar haji plus pada salah satu travel X di Kota Surabaya pada tahun 2017, dan akan dijadwalkan keberangkatannya pada Agustus 2019, namun hingga kini belum terlaksana keberangkatan hajinya. Ibu Sinta tertarik menggunakan travel tersebut karena biayanya relatif lebih murah yakni kurang lebih sebesar Rp. 105 juta saja dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan serta masa tunggu juga

² Jeremi Korayan, "Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umrah Terhadap Calon Jemaahnya," *Jurnal Hukum Adigama* 1, no. 1 (2018): 8.

³ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012) hlm. 118.

⁴ Mukti Fajar, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013) hlm. 34.

tidak terlalu lama. Pada mulanya Ibu Sinta tidak menaruh kecurigaan pada travel haji tersebut, hingga 3 minggu sebelum jadwal keberangkatan ibu Sinta belum mendapatkan visa haji. Kemudian beliau menghubungi pihak travel guna mengetahui keberlanjutan penyerahan visa. Pihak travel sendiri memberi tanggapan bahwa memang visa untuk para jemaah masih belum bisa dikeluarkan, dengan dalih kurangnya jumlah Jemaah yang diberangkatkan.

Pada kasus ini, Ibu Sinta selaku jemaah haji juga tidak menerima tawaran oleh travel tersebut untuk bergabung dengan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) lain, agar bisa berangkat di tahun tersebut. Setelah adanya kejadian tersebut, biro travel telah menjanjikan kepada ibu Sinta untuk melakukan penyerahan visa paling lambat hingga akhir tahun 2019 dan akan melakukan pemberangkatan haji di tahun depan. Namun hingga saat ini visa tersebut belum diterima oleh Ibu Sinta. Setelah terjadi permasalahan tersebut, pihak travel memberi pernyataan bahwasannya belum bisa mengeluarkan visa untuk jemaah yang seharusnya berangkat di tahun 2019 dengan dalih masih terdapat slot yang kosong serta masih dalam situasi pandemi *Coronavirus Disease* (Covid-19).

Ibu Sinta dan beberapa jemaah telah melakukan upaya musyawarah atau negosiasi dengan pihak travel tersebut, yang juga dihadiri oleh *manager operasional* dan beberapa *staff*. Berdasarkan hasil dari negosiasi yang telah berlangsung diantara para pihak, menghasilkan beberapa hal yakni akan dijanjikan untuk keberangkatan tahun berikutnya jika pemerintah telah membuka akses untuk melakukan perjalanan ibadah haji serta visa bagi para jemaah akan diberikan paling lambat 3 minggu sebelum jadwal keberangkatan. Selain itu para jemaah juga mengajukan keinginan untuk bergabung dengan travel lain jika

nantinya slot pada travel X tersebut hingga tahun keberangkatan haji berikutnya masih tidak memenuhi kuota yang telah ditetapkan.⁵

Pelanggaran Hak-hak Konsumen Jemaah Haji Plus yang Gagal Berangkat karena Pembatalan oleh Travel X di Surabaya

Travel haji plus merupakan suatu badan penyelenggara ibadah haji plus yang menyediakan layanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang meliputi serangkaian kegiatan pemenuhan jasa yang mana dalam proses memenuhi kebutuhan tersebut telah diatur baik pendiriannya maupun tata cara operasionalnya dalam peraturan perundang-undangan. Dalam proses kegiatan penyelenggaraan ibadah haji plus terdapat suatu hubungan antara pihak Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) selaku pelaku usaha dan jemaah haji plus selaku pihak konsumen yang akan didahului oleh kesepakatan pembuatan perjanjian penyelenggaraan ibadah haji plus. Perjanjian tersebut akan mengikat para pihak apabila para pihak telah mencapai kata sepakat, sehingga para pihak dalam perjanjian tersebut harus memenuhi janji-janjinya.⁶ Jemaah haji plus selaku pihak konsumen jasa pelayanan publik, yakni sebagai pengguna jasa travel ibadah haji plus yang diselenggarakan oleh suatu travel haji plus memiliki hak-hak yang wajib untuk dipenuhi oleh travel haji plus atau

⁵ Wawancara dengan Ibu Sinta selaku jemaah haji yang terkait kasus ini, Pada 2 November 2021 pukul 18.45 (n.d.).

⁶ Raden Noorman Dermawan, "Akibat Hukum Gagalnya Keberangkatan Haji Yang Dilakukan Oleh PT . Djahidin Universal Tour (DUT) Berdasarkan Undang-Undang No . 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dihubungkan Dengan Buku III KUHPerdara" 2, no. 1 (2019): 219, <https://doi.org/10.29313/aktualita.v2i1.4680>

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK).

Dalam proses penyelenggaraan ibadah haji plus yang diselenggarakan oleh travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus nyatanya masih terdapat hal-hal yang merugikan jemaah haji seperti kegagalan keberangkatan, tidak sesuainya fasilitas dan sebagainya. Faktor penyebab gagalnya keberangkatan jemaah haji plus oleh travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus (PIHK) disebabkan mulai dari terkendalanya visa yang tidak keluar, kelalaian jemaah, harga paket haji plus yang ditawarkan oleh travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus (PIHK) dibawah harga yang telah ditetapkan Kementerian Agama. Diantara faktor penyebab gagalnya keberangkatan jemaah haji plus diatas terdapat kasus kegagalan keberangkatan ibadah haji yang menimpa salah satu jemaah haji plus pada travel X di Surabaya yakni Ibu Sinta Dewi yang tidak dapat diberangkatkan haji pada musim haji tahun 2019, dikarenakan tidak keluarnya visa milik beliau.

Visa merupakan salah satu dokumen kelengkapan dalam proses pelaksanaan keberangkatan ibadah haji yang harus ada dan dimiliki oleh masing-masing calon Jemaah haji. Proses pembuatan visa biasanya akan selesai dalam jangka waktu 4 (empat) hari, akan tetapi jangka waktu tersebut juga dapat berubah sesuai dengan keadaan dilapangan. Jika visa tersebut terlambat atau belum keluar hingga waktu keberangkatan yang telah direncanakan, maka menyebabkan jemaah haji plus tidak dapat melakukan perjalanan ibadah haji. Dalam praktiknya tidak jarang pembuatan visa bagi jemaah haji plus akan dikordinir oleh pihak travel. Namun jika nantinya terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, maka pihak travel haruslah bertanggungjawab dengan cara menjadwalkan kembali untuk

keberangkatan jemaah tersebut hingga visa diterbitkan.⁷

Bila dikaitkan dengan pembatalan keberangkatan jemaah haji seperti kasus yang menimpa Ibu Sinta Dewi, yang mana seharusnya keberangkatan hajinya dilaksanakan pada Tahun 2019, namun hingga kini belum juga diberangkatkan karena belum keluarnya visa yang disebabkan belum terpenuhinya kuota haji plus pada tahun 2019. Dalam kenyataannya pihak penyelenggara ibadah haji plus yakni Travel X Surabaya, mereka kurang terbuka mengenai informasi yang sebenarnya terjadi dengan para jemaahnya. Pihak travel X Surabaya ini tidak memberikan informasi secara transparan kepada jemaahnya mengenai berapa jumlah jemaah yang telah tergabung dan yang akan diberangkatkan pada musim haji 2019. Hal ini mengakibatkan pada saat mendekati waktu keberangkatan ibadah haji barulah diketahui bahwasannya pada travel X Surabaya tersebut belum memenuhi kuota yang telah disebutkan dalam Pasal 67 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mana Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) diwajibkan untuk memberangkatkan jemaah haji plus dengan jumlah minimal 45 (empat puluh lima) jemaah. Namun travel X Surabaya tersebut jumlah jemaahnya belum memenuhi kuota yang telah ditetapkan, sehingga berdampak pada kegagalan keberangkatan ibadah haji pada tahun 2019 bagi para jemaah yang telah terdaftar serta melakukan pelunasan biaya haji plus.

Selain itu, dalam proses penyelenggaraan ibadah haji plus ini, travel X Surabaya tersebut juga telah

⁷ Wawancara dengan Pak Emir selaku staff marketing PT. Al-Amanah Sidoarjo, pada 10 Januari 2022, Pukul 13.10 WIB. (n.d.).

melanggar beberapa Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen⁸ yang mana menjelaskan mengenai hak-hak konsumen, yakni antara lain:

1. Melanggar Pasal 4 ayat (2), yang mana dalam ayat (2) ini pada pokoknya menjelaskan bahwa konsumen memiliki suatu hak untuk memilah barang ataupun jasa berdasarkan nilai tukarnya serta kondisi dan berhak untuk jaminan yang sudah dijanjikan oleh pelaku usaha. Hal tersebut dapat dilihat bahwasannya travel X Surabaya selaku pelaku usaha, tidak melaksanakan kewajibannya terhadap jemaah haji selaku pihak konsumen sesuai dengan jaminan yang telah disepakati bersama dalam perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak yakni, jaminan untuk melakukan pemberangkatan ibadah haji pada tahun 2019. Maka dari sini dapat disimpulkan bahwasannya pada proses pemberangkatan ibadah haji travel X Surabaya ini telah melanggar ketentuan Pasal 4 ayat (2).
2. Melanggar Pasal 4 ayat (3), yakni melanggar hak konsumen yakni jemaah haji. Dalam ketentuan Pasal 4 ayat (3) konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai suatu kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak atas informasi mengenai kondisi barang dan/atau jasa disini sangatlah penting, hal ini dikarenakan hak atas informasi yang benar dan jelas pada suatu jasa yang ditawarkan oleh travel X Surabaya tersebut memiliki maksud agar seorang konsumen mendapatkan

suatu kebenaran didalam memilih suatu jasa penyelenggara ibadah haji plus yang dipilihnya. Selain itu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwasannya travel X Surabaya ini tidak berperilaku jujur mengenai kondisi jasa yang ditawarkannya yakni, belum terpenuhinya kuota jemaah haji pada travel tersebut mengakibatkan tidak keluarnya visa milih Ibu Sinta Dewi selaku jemaah pada travel X Surabaya tersebut serta tertundanya keberangkatan ibadah haji para jemaahnya. Maka dari sini menurut pendapat penulis travel X Surabaya telah jelas melakukan pelanggaran dalam ketentuan Pasal 4 ayat (3).

3. Melanggar Pasal 4 ayat (7) yang mana telah melanggar hak konsumen yang dalam hal ini adalah jemaah haji plus untuk diperlakukan atau dilayani dengan baik, jujur, serta tidak melakukan Tindakan diskrimantif. Namun dalam proses pelaksanaan ibadah haji plus, travel X Surabaya ini tidak memberikan pelayanan yang baik serta terbuka terhadap para jemaahnya salah satunya yakni Ibu Sinta. Untuk bisa dilakukannya pemberangkatan ibadah haji oleh travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus (PIHK), pihak travel harus memberangkatkan sekurang-kurangnya 45 jemaah, berdasarkan ketentuan Pasal 67 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Namun kenyataan dilapangan, pihak travel yang tidak memberikan keterangan maupun pemberitahuan mengenai jumlah jemaah yang akan diberangkatkan oleh travel tersebut. sehingga terjadi kegagalan keberangkatan haji pada musim haji tahun 2019.
4. Selain itu, travel X Surabaya juga melanggar ketentuan pada Pasal 8 ayat (1) huruf f, yang menjelaskan

⁸ "UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen," Pub. L. No. 3821 (n.d.), <https://jdih.go.id/search/pusat/detail/832971>.

bahwasannya pelaku usaha dilarang untuk menghasilkan dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: “tidak sesuai dengan janji yang telah dinyatakan dalam label, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”. Trevel haji plus X Surabaya telah melanggar ketentuan dalam hal yang dilarang bagi pelaku usaha. Trevel X Surabaya selaku pelaku usaha tidak memberikan janji yang telah tertuang dalam keterangan, ataupun iklannya serta promosi dalam penjualan jasa keberangkatan haji. Dalam promosi atau iklan yang ditawarkan, para jemaah akan direncanakan pemberangkatan ibadah haji dalam jangka waktu 2 (dua) tahun setelah pendaftaran. Sedangkan masa tunggu untuk melaksanakan ibadah haji plus ini yakni 5-6 tahun.⁹ Maka disini telah jelas bahwa travel X Surabaya telah melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf f yakni tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Travel haji plus X Surabaya juga melanggar ketentuan pada Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi sebagai berikut :

“pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib untuk memenuhi jaminan atau garansi yang telah disepakati bersama dan/atau yang telah diperjanjikan”.

Bahwasannya travel haji X Surabaya tidak memenuhi jaminan akan dilakukan keberangkatan haji plus kepada para jemaahnya setelah masa tunggu kurang lebih 2 (dua) tahun, dengan alasan kurangnya jemaah dan belum bisa merbitkan visa jemaah haji. Maka menurut pendapat penulis berdasarkan

uraian diatas travel haji X Surabaya telah jelas melakukan pelanggaran terhadap hak jemaah haji plus selaku konsumen yakni hak untuk dipenuhi jaminan atau garansinya setelah terjadinya kesepakatan bersama dalam perjanjian yang telah dibuat sebelumnya.

Perlindungan Hukum Jemaah Haji Plus yang Gagal Berangkat karena Pembatalan oleh Travel X Surabaya

Perlindungan hukum merupakan suatu bentuk pengayoman terhadap hak asasi manusia yang mana hak tersebut dirugikan orang lain. Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum guna memberi keamanan, baik secara pikiran ataupun fisik dari gangguan maupun ancaman pihak manapun.¹⁰ Bentuk dari perlindungan hukum sendiri menurut Muchsin dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Oleh karena itu, berdasarkan rumusan masalah ke 2 (dua) dalam penulisan ini, maka akan diperinci ke dalam 2 (dua) sub tema yakni :

1. Perlindungan Hukum bagi Jemaah Haji Plus secara Preventif.

Perlindungan hukum secara preventif dilakukan guna mencegah timbulnya suatu pelanggaran. Perlindungan hukum preventif juga diartikan sebagai suatu bentuk perlindungan yang diberikan pemerintah dengan maksud mencegah terjadinya sebuah pelanggaran. Istilah perlindungan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yakni memiliki makna tempat bernaung atau melindungi.

⁹ Admin, “Haji Kanomas Tour & Travel,” accessed January 18, 2022, pukul 20.30 WIB. <http://web.kanomas.com/haji/>.

¹⁰ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000) hlm.74.

Maka berdasarkan pemaparan diatas, perlindungan hukum secara preventif bagi Jemaah haji plus yang gagal berangkat karena pembatalan oleh travel X Surabaya dapat dilakukan dengan cara :

- a. Jemaah haji plus yang akan melakukan perjalanan ibadah haji, haruslah meminta dan memastikan kepada pihak travel penyelenggara ibadah haji bahwasannya sebelum terjadi kesepakatan diantara para pihak haruslah didahului dengan pembuatan perjanjian secara tertulis yang nantinya perjanjian tersebut akan mengikat para pihak. Selain itu, dalam proses pembuatan perjanjian pemberangkatan ibadah haji, sudah seharusnya memuat mengenai hak maupun kewajiban dari masing-masing pihak, risiko yang didapat oleh travel tersebut apabila melanggar ketentuan isi dalam perjanjian serta bentuk pertanggungjawaban travel apabila pihak travel melakukan atau melanggar ketentuan atau isi dalam perjanjian yang telah disepakati.
- b. Berdasarkan wawancara dengan Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Jawa Timur Bapak M. Said Sutomo, yang mana beliau menuturkan bahwasannya untuk melakukan perlindungan hukum secara preventif bagi jemaah haji plus yakni berasal dari diri konsumen itu sendiri. Maksudnya yakni, konsumen yang dalam hal ini adalah jemaah haji plus harus bisa kritis dalam segala hal. Kritis dalam segala hal disini yakni memiliki arti sebagai, kritis sebelum membeli jasa yang ditawarkan oleh travel

Penyelenggara Ibadah Haji Plus (PIHK).¹¹

- c. Konsumen dalam hal ini adalah jemaah haji dituntut harus berperan lebih aktif untuk mencari dan menyaring travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus (PIHK) yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk melakukan kegiatan pemberangkatan haji plus. Pemerintah dalam hal ini melalui Kementerian Agama juga telah membuat aplikasi yang memudahkan para jemaah untuk mencari atau menemukan informasi termasuk travel yang memiliki izin operasi serta berbagai hal seputar kegiatan haji maupun umrah, yakni melalui aplikasi "Haji Pintar Kemenag" yang tersedia di *play store* maupun *App Store* untuk pengguna Ios.
- d. Sebagai seorang konsumen, jemaah haji plus diharuskan untuk bisa teliti sebelum membeli sebuah jasa yang ditawarkan. Teliti disini mencakup berbagai hal yakni mengenai travel yang akan dipilih untuk digunakan dalam melaksanakan ibadah haji, yakni baik teliti mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) nya, teliti terhadap manajemennya serta teliti terhadap legalitas dari travel yang akan digunakan untuk melaksanakan ibadah haji tersebut.¹²

¹¹ Bapak Said Sutomo Wawancara dengan Ketua YLPK Jawa Timur, pada 20 Januari 2022 Pukul 10.15 WIB. (n.d.).

¹² Perlindungan Konsumen, "Diakses Pada 2 Februari 2022, Pukul 13.00 WIB," n.d., <https://bpkn.go.id/uploads/document/99427398FAQs.pdf>.

e. Perlindungan hukum secara preventif juga telah dilakukan oleh negara atau pemerintah dalam penanganan kasus pembatalan haji terkhusus haji plus yang mana dalam proses penyelenggaraannya dilakukan oleh travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus (PIHK), yakni dengan dibuatnya suatu peraturan perundang-undangan.¹³ Adapun peraturan perundang-undangan tersebut meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Isi dalam undang-undang tersebut mencakup hak dan kewajiban konsumen yang dalam hal ini adalah jemaah haji, hak dan kewajiban pelaku usaha, perbuatan yang dilarang untuk dilakukan bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, hingga penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa konsumen, serta sanksi yang akan dijatuhkan untuk pelaku usaha apabila terbukti melakukan perbuatan yang melanggar hukum. Jemaah haji plus yang berperan sebagai seorang konsumen pengguna jasa layanan penyelenggaraan ibadah haji plus, maka sudah selayaknya mendapat perlindungan melalui peraturan perundang-undangan ini, guna melindungi hak-haknya, agar terhindar dari pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Selain itu, terdapat juga

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 telah banyak mengatur dan mengalami penyesuaian dengan kondisi saat ini guna mendukung penyelenggaraan ibadah haji dan umrah agar berjalan sesuai dengan sebagaimana mestinya. Dari sini, dapat disimpulkan bahwasannya pemerintah telah berupaya untuk menangani permasalahan seputar haji plus dengan cara membuat suatu peraturan perundang-undangan sebagai payung hukum serta telah melakukan perubahan terhadap Undang-Undang yang dinilai sudah tidak sesuai dengan dinamika dan kebutuhan masyarakat.

2. Perlindungan Hukum secara Represif

Selain perlindungan secara preventif, perlindungan secara represif juga sangat diperlukan dalam proses melindungi hak jemaah haji plus yang mengalami kegagalan keberangkatan ibadah haji yang disebabkan oleh pihak travel. Perlindungan hukum secara represif sendiri adalah suatu bentuk perlindungan akhir, yakni berupa sanksi baik denda, penjara, maupun hukuman tambahan apabila suatu sengketa atau pelanggaran telah terjadi. Perlindungan hukum bagi jemaah haji plus secara represif dimaksudkan untuk menyelesaikan atau bentuk penyelesaian atas suatu sengketa yang timbul atau terjadi diantara konsumen dengan pelaku usaha.

¹³ Sihabudin Mukhlis, "Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Ibadah Umrah," *Jurnal Asy-Syari'ah* 20, no. 1 (2018): 52, <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/as.v20i1.3011>.

Pemerintah dalam hal ini telah berperan aktif dalam mengatur proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha yang dituangkan dan telah terdapat pengaturannya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun bentuk penyelesaian sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui 2 (dua) cara yakni secara litigasi (melalui pengadilan) dan non litigasi (diluar pengadilan).

1. Penyelesaian sengketa secara litigasi (melalui pengadilan).

Penyelesaian sengketa secara litigasi atau yang biasa dikenal dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa bagi para pihak yang sedang bersengketa guna menyudahi sengketa yang terjadi. Berdasarkan Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bentuk penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara mengajukan suatu tuntutan gugatan kepada pelaku usaha dengan cara sebagai berikut :

- a. Konsumen yang dirugikan atau ahli waris dari yang bersangkutan;
- b. Kelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama;
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yakni berbentuk badan hukum atau yayasan, yang mana tujuan pembentukannya tertuang dalam anggaran dasar, yakni untuk kepentingan

perlindungan konsumen serta telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasar;

- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dimanfaatkan atau dikonsumsi menimbulkan kerugian materi yang besar serta menimbulkan korban yang tidak sedikit.

Konsumen dapat melakukan gugatan yang ditujukan bagi pelaku usaha melalui peradilan umum, dengan dasar pelaku usaha telah melakukan wanprestasi karena tidak memenuhi janji seperti yang telah disepakati bersama dalam perjanjian pemberangkatan haji plus. Dalam proses pengajuan gugatan tersebut harus dengan menyertakan bukti-bukti pendukung yang menjadi dasar gugatannya.

2. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi (diluar pengadilan).

Proses penyelesaian suatu sengketa konsumen selain dapat ditempuh melalui jalur litigasi, juga dapat ditempuh dengan jalur non-litigasi (diluar pengadilan). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai bentuk penyelesaian suatu sengketa konsumen jika ditempuh diluar pengadilan. Pengaturan mengenai hal tersebut terdapat dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang pada pokoknya menjelaskan bahwa :

“penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

bertujuan untuk mencapai kesepakatan perihal bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai suatu tindakan tertentu guna menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.”

Ketika terjadi sengketa konsumen, sudah seharusnya pelaku usaha menunjukkan itikad baiknya selama masa proses penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi. Namun kenyataan yang terjadi dilapangan, berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan. Tidak jarang masih terdapat pelaku usaha yang tidak memiliki itikad baik selama proses penyelesaian sengketa konsumen berlangsung.

Pada kasus yang terjadi diantara jemaah haji plus yakni Ibu Sinta dengan salah satu travel di Kota Surabaya, travel X Surabaya selaku pelaku usaha pada mulanya tidak menunjukkan adanya suatu itikad baik, dan tidak adanya kesepakatan yang terjadi diantara kedua belah pihak perihal keberlanjutan pemberangkatan ibadah haji yang gagal di tahun 2019. Maka jika terjadi hal yang demikian, jemaah haji dapat melakukan suatu upaya hukum baik secara litigasi maupun non-litigasi. Apabila konsumen yang dalam hal ini adalah jemaah haji memilih untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen secara non-litigasi, maka dapat melakukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Pada kasus kegagalan pemberangkatan haji yang dialami oleh Ibu Sinta Dewi, para pihak yakni jemaah haji selaku konsumen dan travel X Surabaya selaku pelaku usaha, telah bersepakat untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen secara non-litigasi, yakni dengan upaya negosiasi. Negosiasi berarti musyawarah atau berunding. Negosiasi ini merupakan sarana bagi para pihak yang bersengketa guna merundingkan penyelesaian tanpa harus melibatkan pihak ketiga.¹⁴ Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini dipilih para pihak karena, dinilai lebih menguntungkan kedua belah pihak, selain itu, proses penyelesaian sengketa relatif lebih cepat dibandingkan dengan penyelesaian secara litigasi, serta guna mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besar ganti rugi atau Tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita konsumen. Namun perlu diingat bahwasannya selama proses negosiasi ini berlangsung para pihak harus terus hadir serta mengikuti seluruh rangkaian proses negosiasi yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Proses penyelesaian sengketa melalui jalur non-

¹⁴ Artikel DJKN "Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, "Diakses Pada 1 Maret 2022, Pukul 12.00 WIB," n.d., <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-mando/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html>.

litigasi dengan upaya negosiasi atau permusyawaratan yang ditempuh dalam kasus ini, telah dihadiri oleh kedua belah pihak yakni travel haji yang diwakili oleh *manager operasional*, serta beberapa *staff* dan perwakilan dari jemaah haji. Dalam proses negosiasi tersebut, mereka membahas mengenai bagaimana keberlanjutan proses pemberangkatan haji yang mengalami kegagalan keberangkatan di tahun 2019. Travel X selaku pelaku usaha selama proses negosiasi telah memiliki itikad baik dalam penyelesaian kasus ini, sehingga travel X Surabaya akan bersedia melakukan bentuk ganti rugi berupa penjadwalan ulang keberangkatan ditahun berikutnya serta melakukan pengalihan jemaahnya kepada travel lain dengan cara melakukan penggabungan apabila kuota jemaah haji plus pada travel X Surabaya belum terpenuhi hingga pembukaan jadwal pelaksanaan ibadah haji. Travel X Surabaya juga bersedia untuk memenuhi segala tuntutan hukum yang diberikan kepadanya apabila tidak memenuhi prestasi-prestasinya. Maka berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas, apabila terjadi suatu sengketa konsumen, sebaiknya upaya penyelesaian sengketa tersebut lebih baik jika dilakukan dengan penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi).

Penutup

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwasannya terdapat beberapa permasalahan pada travel X Surabaya yakni telah melakukan

pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yakni jemaah haji plus. Adapun hak-hak jemaah haji plus yang dilanggar oleh travel X Surabaya yakni Pasal 4 ayat (2), ayat (3) serta Pasal 4 ayat (7) Tentang Hak Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu travel X Surabaya juga melakukan pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat (1) huruf f Tentang Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha, serta Pasal 26 mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum bagi jemaah haji plus yang gagal berangkat karena pembatalan oleh travel X di Surabaya, yakni dengan perlindungan secara preventif guna mencegah timbulnya suatu pelanggaran. Selain itu terdapat juga perlindungan hukum secara represif bagi jemaah haji plus, yang mana perlindungan secara represif ini merupakan suatu bentuk perlindungan akhir bagi jemaah haji selaku konsumen. Adapun bentuk pengaturan perlindungan hukum secara represif ini terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana terbagi menjadi 2 (dua) cara yakni secara litigasi (melalui pengadilan) yang diajukan melalui peradilan yang berada di wilayah peradilan umum dan non litigasi (diluar pengadilan) melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melakukan aduan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Saran

Dalam proses penulisan penelitian ini memang masih terdapat kekurangan maupun keterbatasan dalam hal perolehan data, baik data wawancara dengan jemaah haji maupun dengan Lembaga berwenang. Penulis menyadari pada penulisan ini juga masih kurang

mengeksplorasi teori yang digunakan dalam penulisan penelitian ini. Maka dari itu, diperlukan suatu penelitian lebih lanjut dengan melakukan pembaharuan atau pengeksplorasi baik dari segi teori maupun narasumber terutama yang berhubungan dengan penyelenggaraan ibadah haji untuk mencapai kesempurnaan penelitian di bidang haji plus. Walaupun penelitian ini masih belum sempurna, peneliti akan memberikan saran semata-mata hanya untuk kemajuan penelitian berikutnya.

Bagi Penyelenggara Ibadah Haji Plus, travel haji selaku pelaku usaha, diharapkan selalu terbuka kepada jemaahnya mengenai berbagai hal serta informasi yang menyangkut proses pelaksanaan ibadah haji. Keterbukaan tersebut akan sangat membantu apabila terdapat hal-hal yang tidak diinginkan terjadi, agar dapat dilakukan perundingan guna menyelesaikan permasalahan tersebut bersama-sama. Lalu bagi jemaah haji selaku pihak konsumen harus lebih berhati-hati dalam hal yang menyangkut proses pelaksanaan ibadah haji plus. Bagi masyarakat yakni, diharapkan selalu berhati-hati dalam hal pemilihan travel penyelenggara ibadah haji plus dengan cara mengetahui terlebih dahulu latar belakang travel yang akan dipilihnya. Serta mencari tahu terlebih dahulu mengenai travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus (PIHK) melalui website maupun aplikasi haji pintar dari Kementerian Agama Republik Indonesia.

Daftar Pustaka

Admin. "Haji Kanomas Tour & Travel," n.d.
<http://web.kanomas.com/haji/>.
Artikel DJKN "Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. "Diakses Pada 1 Maret 2022, Pukul 12.00 WIB," n.d.
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca->

[artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html).

- Asikin, Zainal dan, Amirudin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Dermawan, Raden Noorman. "Akibat Hukum Gagalnya Keberangkatan Haji Yang Dilakukan Oleh PT . Djahidin Universal Tour (DUT) Berdasarkan Undang-Undang No . 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dihubungkan Dengan Buku III KUHPerduta" 2, no. 1 (2019): 219. <https://doi.org/10.29313/aktualita.v2i1.4680>.
- Fajar, Mukti. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Konsumen, Perlindungan. "Diakses Pada 2 Februari 2022, Pukul 13.00 WIB," n.d.
<https://bpkn.go.id/uploads/document/99427398FAQs.pdf>.
- Korayan, Jeremi. "Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umrah Terhadap Calon Jemaahnya." *Jurnal Hukum Adigama* 1, no. 1 (2018): 8.
- Mukhlis, Sihabudin. "Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Ibadah Umrah." *Jurnal Asy-Syari'ah* 20, no. 1 (2018): 52.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15575/as.v20i1.3011>.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Santoso, Lukman. *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2011.
- UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, Pub. L. No. 3821 (n.d.). <https://jdih.go.id/search/pusat/detail/832971>.
- Wawancara dengan Ibu Sinta selaku jemaah haji yang terkait kasus ini. Pada 2 November 2021 pukul 18.45 (n.d.).
- Wawancara dengan Ketua YLPK Jawa

Timur, Bapak Said Sutomo. pada 20 Januari 2022 Pukul 10.15 WIB. (n.d.).

Wawancara dengan Pak Emir selaku staff marketing PT. Al-Amanah

Sidoarjo. pada 10 Januari 2022, Pukul 13.10 WIB. (n.d.).