



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH CALON HAJI PLUS
YANG MENGALAMI PEMBATALAN KEBERANGKATAN**

*Legal Protection of Plus Pilgrims Candidate Who Experienced The Cancellations
of Departure*

oleh

M. Malikul Lubbi
NIM 100710101223

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH CALON HAJI PLUS
YANG MENGALAMI PEMBATALAN KEBERANGKATAN**

*Legal Protection of Plus Pilgrims Candidate Who Experienced The Cancellations
of Departure*

oleh

**M. Malikul Lubbi
NIM 100710101223**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada pihak yang begitu saya banggakan antara lain:

1. Ayahanda M. Nur Khoiri, terima kasih atas tuntunan dan bimbinganmu, contoh yang sangat baik bagi buah hatimu;
2. Almarhumah Ibu Masrifah, apalagi yang bisa kukatakan padamu, sedang kasihmu melampaui kasih;
3. Almater Tercinta Fakultas Hukum Universitas Jember yang sangat kubanggakan;
4. Adik kecilku, M. Chadiq, yang telah menyempurnakan kebahagiaan keluarga;
5. Almarhum kakak M. Zahroul Hilal Chofiyullah, M. Charirul Ulum dan adik M. Robaitullah.
6. Keluarga besarku, terima kasih atas segala kasih sayangnya.
7. Seluruh guru dan dosenku yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat sebagai bekal kehidupanku ;

MOTTO

“Yang lebih penting dari politik adalah kemanusiaan.”
(Gus Dur)*



*) <http://gusdurian.net/> [diakses tanggal 11 November 2015 pukul 23.15 WIB].

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH CALON HAJI PLUS
YANG MENGALAMI PEMBATALAN KEBERANGKATAN**

*Legal Protection Of Plus Pilgrims Candidate Who Experienced The Cancellations
of Departure*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

oleh

**M. Malikul Lubbi
NIM 100710101223**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

**PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL**

oleh:

Pembimbing,

MARDI HANDONO, S.H., M.H
NIP. 196312011989021001

Pembantu Pembimbing,

Dr. DYAH OCTHORINA SUSANTI, S.H., M.Hum.
NIP. 198010262008122001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH CALON HAJI PLUS
YANG MENGALAMI PEMBATALAN KEBERANGKATAN**

oleh:

M. Malikul Lubbi
NIM 100710101223

Dosen Pembimbing

Dosen Pembantu Pembimbing

Mardi Handono, S.H., M.H
NIP. 196312011989021001

Dr. Dyah Octorina S., S.H., M.Hum.
NIP. 198010262008122001

Mengesahkan :

**Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Penjabat Dekan,**

Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.
NIP. 19740922 199903 1 003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Senin

Tanggal : 05

Bulan : September

Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember :

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

Sugijono, S.H., M.H
NIP. 195208111984031001

Nuzulia Kumalasari, S. H., M.H
NIP. 198406172008122003

Anggota Penguji :

Mardi Handono, S.H., M.H
NIP. 196312011989021001

.....

Dr. Dyah Octorina S., S.H., M.Hum.
NIP. 198010262008122001

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Malikul Lubbi

NIM : 100710101223

Program Studi : Ilmu Hukum

Kekhususan : Hukum Perdata Humas

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Calon Haji Plus Yang Mengalami Pembatalan Keberangkatan” adalah benar - benar karya sendiri berdasarkan pedoman penyusunan karya ilmiah. Setiap pengutipan substansi selalu menyertakan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 05 September 2016

Yang Menyatakan

M. Malikul Lubbi

NIM 100710101223

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan ridho'Nya, sehingga skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Calon Haji Plus Yang Mengalami Pembatalan Keberangkatan” ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari beberapa pihak. Melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen Pembimbing Utama, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., terima kasih atas semua niagara intelektual yang diberikan, kesabaran dan waktu luang yang diberikan serta maaf atas kekurangan penulis selama ini.
2. Dosen Pembimbing Anggota, Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H.,M.Hum., terima kasih atas semua niagara intelektual yang diberikan, kesabaran dan waktu luang yang diberikan serta maaf atas kekurangan penulis selama ini.
3. Ketua Penguji, Bapak Sugijono, S.H., M.H., terima kasih atas semua masukan dan kesediaanya untuk menguji skripsi ini sehingga menjadi skripsi yang berkualitas.
4. Sekretaris Penguji, Ibu Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H., terima kasih atas semua masukan dan kesediaanya untuk menguji skripsi ini sehingga menjadi skripsi yang berkualitas.
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember; Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H.,M.Hum., Penjabat Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember; Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H., Penjabat Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember; Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H., Penjabat Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.

6. Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih atas bimbingan dan pelajarannya selama ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas pendidikan formal maupun informal dan motivasi yang bapak dan ibu berikan.
8. Seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas segala bantuan fasilitas yang diberikan.
9. Ayahanda M. Nur Khoiri penulis haturkan hormat dan terima kasih yang tak terhingga untuk doa, cinta, kasih sayang, perjuangan, kesabaran, dukungan, kepercayaan dan pengorbanannya selama ini sehingga penulis bisa menempuh dan menyelesaikan studi S-1 di Fakultas Hukum Universitas Jember serta meraih gelar sarjana hukum.
10. Almarhumah Ibunda Masrifah penulis haturkan rasa hormat yang sangat mendalam, ibundaku tercinta tak ada yang kutakutkan di dunia ini selagi aku berada di jalan yang benar, kecuali saat melanggar larangan Tuhan dan melupakan nasehatmu. Skripsi ini wujud baktiku padamu.
11. Adikku tercinta M. Chadiq yang sangat pengertian terhadap keluarga diusianya yang belum genap 11 tahun, juga menjadi semangat dan inspirasi untuk penulis.
12. Megawati Kariyono Putri, terima kasih atas semua kesabaranmu, “ketelatenanmu” dan motivasimu.
13. PMII Rayon Fakutas Hukum UNEJ, yang telah menjadi tempat berteduh dan belajar.
14. PC PMII Jember yang telah memberikan ruang proses dan sahabat seperjuangan (Salam, Ferio, Amir, Fawaid, Sholikin, Roziq, Akim, Nanda, Andi Irawan).
15. Sahabat seperjuangan Rizki, Indra, Khumaini, Imama, Yanuar semoga selalu dalam lindungan Tuhan.

16. Gus Mas'ud, Kakak Pepy, Mas Feri, Mas Dodi, Mas Lucik, Mas Ulung dan Mas Makmur terimakasih menjadi contoh dalam pergerakan dan menjadi teman diskusi.
17. Adik- adik yang masih teguh berjuang untuk membanggakan PMII, adik Musho, Erik, Adil, Davin, Gesang, Brian, Hakim, Redhy, Etik, Mida, Roni, Malik, Rizal, Bustan, Ilham dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga tetap terjaga semangatnya.
18. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, diucapkan terima kasih atas semua dukungan dan bantuan hingga skripsi ini terselesaikan.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Allah SWT. Penulis juga menerima saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

M. Malikul Lubbi

RINGKASAN

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Saat ini, Indonesia telah memiliki beberapa instrumen hukum yang merupakan implementasi dari konstitusi yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji tersebut yaitu salah satunya adalah Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk melakukan penyelenggaraan ibadah haji yang responsif. Kelebihan muatan (*overload*) jamaah ibadah haji, membuat pemerintah membutuhkan bantuan dalam menjalankan tugasnya dengan bekerjasama bersama pihak swasta dalam bentuk penyelenggaraan ibadah haji khusus/plus. Namun pada pelaksanaannya banyak sekali permasalahan seperti keterlambatan, penundaan hingga pembatalan keberangkatan. Banyaknya kasus – kasus penipuan yang dilakukan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disebut PIHK merugikan Jamaah Calon Haji dan menyebabkan para Jamaah Calon Haji merasa tidak adanya perlindungan dalam menjalankan Ibadahnya. Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha salah satunya adalah tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Permasalahan yang akan diteliti dalam skripsi ini yaitu *pertama* bentuk tanggung jawab hukum Penyelenggara Ibadah Haji Khusus pada saat Jama'ah Calon Haji Plus mengalami pembatalan keberangkatan; *kedua*, bentuk perlindungan hukum bagi Jamaah Calon Haji Plus yang mengalami pembatalan keberangkatan; dan *ketiga*, bentuk penyelesaian akibat pembatalan keberangkatan Jamaah Calon Haji Plus. Tujuan dari penulisan skripsi ini terdiri dari tujuan umum yakni untuk memenuhi dan melengkapi salah satu persyaratan akademis guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Universitas Jember. Tujuan khusus yakni mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab hukum Penyelenggara Ibadah Haji Khusus pada saat Jama'ah Calon Haji Plus mengalami pembatalan keberangkatan, bentuk perlindungan hukum bagi Jamaah Calon Haji Plus yang mengalami pembatalan keberangkatan dan bentuk penyelesaian akibat pembatalan keberangkatan Jamaah Calon Haji Plus. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah yuridis normatif. Pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan undang-undang yakni Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksana Penyelenggara Ibadah Haji. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan - bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder dan bahan non-hukum (*tersier*). Analisis yang digunakan dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode deduktif yaitu menyimpulkan pembahasan dari hal yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus sehingga diharapkan dapat memberikan preskripsi tentang apa yang seharusnya diterapkan berkaitan dengan permasalahan yang terkait.

Tingginya animo masyarakat serta membengkaknya pendaftar Jamaah Calon Haji dari tahun - ketahun tidak diiringi dengan sistem dan manajemen operasional yang baku dari penyelenggara haji dan umrah, sehingga terjadi sistem dan aturan identik dengan tambal sulam mudah berubah - ubah. Akibatnya, yang jadi korban baik fisik maupun materi menimbulkan kerugian terhadap Jamaah Calon Haji. Berdasarkan beberapa permasalahan haji plus di Indonesia, bentuk tanggungjawab hukum PIHK pada saat Jamaah Calon Haji Plus mengalami pembatalan keberangkatan adalah dengan tanggung jawab hukum PIHK berdasarkan hukum perdata, sebagai subjek hukum harus bertanggung jawab secara perdata untuk mengganti segala kerugian yang dialami oleh Jamaah Calon Haji akibat sebuah tindakan atau perilaku yang dilakukannya, dimana perbuatan atau tindakan tersebut mengandung dan memenuhi unsur perbuatan melawan hukum, hal ini berdasarkan Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367. Bentuk perlindungan hukum bagi Jamaah Calon Haji Plus yang mengalami pembatalan keberangkatan adalah pemerintah melakukan perlindungan hukum preventif berupa adanya peraturan yang melindungi Jamaah Calon Haji ketika terdapat penyimpangan yang dilakukan PIHK dan represif dengan memberikan sanksi ketika ada penyimpangan yang dilakukan oleh PIHK. Penyelesaian akibat pembatalan keberangkatan Jamaah Calon Haji Plus adalah melakukan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan secara baik-baik atau melalui BPSK. PIHK mengembalikan seluruh biaya haji plus beserta kerugiannya akibat dari kegagalan keberangkatan Jamaah Calon Haji Plus tersebut sebagai bentuk perbuatan melawan hukum dan melalui pengadilan dengan mengajukan gugatan atau tuntutan ganti rugi kepada PIHK yang melakukan penyimpangan tindakan. Unsur - unsur yang dapat dijadikan dasar hukum dan dimasukkan dalam gugatan atau tuntutan ganti rugi ialah Pasal 1365 (perbuatan melawan hukum).

Jamaah Calon Haji Plus yang menjadi korban pembatalan keberangkatan atas tindakan yang dilakukan oleh PIHK, maka dapat menuntut hak - hak yang telah dilanggar dan meminta pertanggungjawaban PIHK atas tindakan pembatalan keberangkatan tersebut sebagai bentuk perbuatan melawan hukum, dari segi perbuatan melawan hukum tidak ada sebuah profesi yang bebas dan lepas dari pertanggungjawaban sebuah profesi atau pekerjaan. PIHK yang telah terbukti dan dapat dibuktikan oleh Jamaah Calon Haji Plus korban pembatalan keberangkatan dengan perbuatan melawan hukum maka PIHK harus bertanggung jawab, memenuhi, dan melakukan atas segala tuntutan ganti rugi yang telah diajukan oleh korban pembatalan keberangkatan, PIHK juga harus mengikuti dan menjalankan penuh keputusan sanksi disiplin dan etik yang dijatuhkan oleh Kemenag berupa pencabutan izin praktek, pemberian peringatan secara tertulis, dan lain-lain sebagai konsekuensi PIHK yang telah melanggar disiplin kerja. Pemerintah Republik Indonesia dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus harus lebih tegas dalam menegakkan peraturan yang terkait dengan sistem penyelenggaraan ibadah haji khusus.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
KATA PENGANTAR	x
RINGKASAN	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Metode Penelitian	6
1.4.1 Tipe Penelitian	7
1.4.2 Pendekatan Masalah	8
1.4.3 Bahan Hukum	9
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	10
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	10
1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	10
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Perlindungan Hukum	13
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	13
2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum	13
2.2 Perlindungan Konsumen	16
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	16
2.2.2 Teori Perlindungan Konsumen	17
2.2.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	18
2.3 Konsumen	21
2.3.1 Pengertian Konsumen	21

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	23
2.4 Pelaku Usaha	26
2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha	26
2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	27
2.4.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha	28
2.5 Tanggung Jawab Hukum	29
2.5.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum	29
2.5.2 Bentuk – Bentuk Tanggung Jawab Hukum	30
2.5.2.1 Menurut Hukum Perdata	30
2.6 Ibadah Haji	32
2.6.1 Pengertian Ibadah Haji	32
2.6.2 Penyelenggara Ibadah Haji Khusus	33
2.6.3 Jamaah Calon Haji Plus	35
BAB 3. PEMBAHASAN	36
3.1 Bentuk tanggung jawab hukum Penyelenggara Ibadah Haji Khusus pada saat jama'ah calon haji plus mengalami pembatalan keberangkatan	41
3.2 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Jamaah Calon	54
Haji Plus Yang Mengalami Pembatalan Keberangkatan	
3.3 Penyelesaian Akibat Pembatalan Keberangkatan Jamaah	58
Calon Haji Plus/Khusus	
BAB 4. PENUTUP	74
4.1 Kesimpulan	74
4.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77

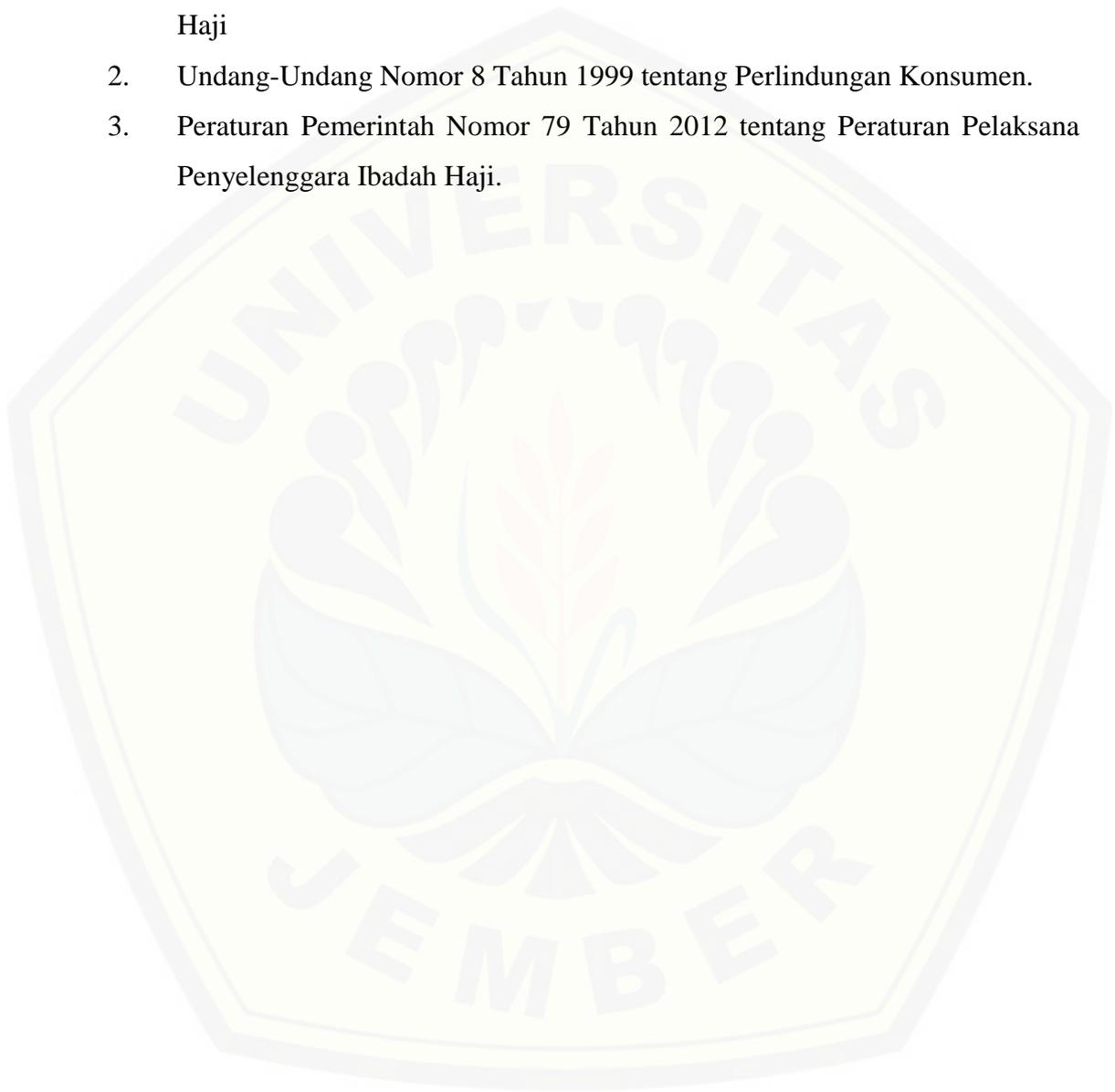
DAFTAR TABEL

1. Tabel 1: Sisi Kuat dan Sisi Lemah dari Berbagai Alternatif 71
Penyelesaian Sengketa



DAFTAR LAMPIRAN

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksana Penyelenggara Ibadah Haji.



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada kehidupan bernegara dan berbangsa setiap warga Negara memiliki hak dan kewajiban untuk memeluk agamanya masing – masing. Hal ini tertuang jelas dalam Undang – Undang Dasar 1945 pada pasal 29 ayat 1 yang berbunyi “Negara berdasarkan atas Ketuhanan yang Maha Esa”. Selain hal tersebut, dalam ayat 2 juga menyatakan bahwa “Negara menjamin kemerdekaan tiap – tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing – masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya”.

Salah satu agama yang memiliki penganut terbanyak di Indonesia adalah agama Islam. Seluruh umat islam wajib melaksanakan kelima rukun islam. Berdasar kelima Rukun Islam tersebut salah satunya adalah Ibadah Haji. Salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah tersebut adalah dengan berupaya memberikan pelayanan bagi warga negara untuk melaksanakan Ibadah Haji secara aman, nyaman, dan tertib sehingga Jamaah Haji dapat menunaikan Ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Saat ini, Indonesia telah memiliki beberapa instrumen hukum yang merupakan implementasi dari konstitusi yang mengatur tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji tersebut yaitu salah satunya adalah Undang – Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pada Undang – Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. 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. Namun, pada prakteknya Undang – Undang Nomor 13 Tahun 2008 belum menjawab tuntutan dan harapan

masyarakat karena substansi dan cakupannya belum sepenuhnya dapat mempresentasikan terselenggaranya ibadah haji secara professional, sehingga penyelenggaraan ibadah haji menjadi permasalahan kompleks yang dihadapi Pemerintah setiap tahun.

Animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji pun dari tahun ketahun cenderung selalu meningkat hal ini mengakibatkan daftar tunggunya semakin panjang. Indonesia adalah negara paling banyak jama'ahnya yang datang ke Arab, kata duta besar Arab Saudi di Indonesia Mustafa Ibrahim Al-Mubaraq saat berkunjung ke redaksi Tempo Rabu 14 November 2014.¹ Menurut Mustafa, setiap tahun negaranya menampung 4.000.000 (empat juta) lebih orang dari seluruh dunia yang ingin melaksanakan ibadah haji. Indonesia yang dengan jumlah muslim terbanyak di dunia, tentu saja mengirim jama'ah calon haji dengan jumlah yang besar. Tahun 2014 Indonesia mengirim jama'ah haji sebanyak 168.000 (seratus enam puluh delapan ribu) orang.² Tidak heran jika pada daerah tertentu yang animo umat Islamnya untuk berhaji atau berumroh sangat tinggi, antrian daftar tunggu haji sudah mencapai 12 – 13 tahun sehingga banyak jamaah calon haji yang menunggu terlalu lama untuk keberangkatannya karena keterbatasan kuota.

Terkait kelebihan muatan (*overload*) jama'ah yang ingin berangkat haji, maka pemerintah Indonesia memperbolehkan pihak swasta untuk membantu tugas pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji dalam bentuk haji khusus/plus. Haji khusus/plus atau yang sering dikenal dengan ONH (Ongkos Naik Haji) Plus menjadi alternatif bagi para jamaah calon haji. ONH (Ongkos Naik Haji) Plus diselenggarakan oleh BPU (Biro Perjalanan Umum) yang selanjutnya disebut Penyelenggara Ibadah Haji Khusus, ini termasuk program pemerintah yang pelaksanaannya diselenggarakan oleh pihak swasta.³ Dalam pelaksanaannya, pemberangkatan Jamaah Calon Haji Plus yang dilakukan oleh pihak

¹<http://www.tempo.co/read/news/2014/11/15/173441866> diakses pada hari Rabu, tanggal 11 November 2015 pukul 22.48 WIB.

²<http://www.okezone.co/read/news/2014/11/15/173441976> diakses pada hari Rabu, tanggal 11 November 2015 pukul 22.54 WIB.

³Muchtar Adam. *Cara Mudah Naik Haji*. (Bandung: Mizan, 1995), hlm. 37.

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dengan Jamaah Calon Haji Plus menggunakan sistem perjanjian. Perikatan antara penyelenggara Ibadah Haji Khusus dengan calon jamaah Haji plus didasarkan pada ketentuan – ketentuan seperti ketentuan pengembalian biaya ketika ada pembatalan keberangkatan yang telah dibuat oleh penyelenggara ibadah haji khusus yang selanjutnya harus ditaati oleh jamaah calon haji plus.

Sayangnya walaupun penyelenggaraan ibadah haji khusus yang dilaksanakan oleh pihak swasta, dalam penyelenggaraannya banyak menuai permasalahan dan menimbulkan kerugian bagi para jamaah haji. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh M. Shidqon Prabowo yaitu bahwa masih terdapat banyak kelemahan dan persoalan yang menjadi polemik dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus atau disebut dengan Haji Plus tersebut, seperti adanya penyelenggara ibadah haji khusus yang tidak melaksanakan janjinya kepada jamaah, seperti hotel tidak sesuai yang diiklankan, ini merupakan kebohongan dan dapat dikatakan penipuan. 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. Permasalahan menonjol lainnya yang pernah terjadi di Makkah, Arab Saudi, seperti permainan calo/perantara dalam pengadaan rumah pemondokan dan *catering*, permainan pungutan *dam* juga penundaan pemberangkatan dan pembatalan pemberangkatan haji.⁴ Fakta empiris lainnya, karena banyak orang berpindah ke Haji plus sementara jatah untuk Haji Khusus hanya 17.000 orang setiap tahunnya, maka 2-3 tahun belakangan ini jama'ah Haji plus pun harus masuk daftar tunggu. Wakil dari asosiasi perjalanan haji menyebutkan di beberapa daerah bahkan daftar tunggu Haji plus mencapai 4 tahun.⁵ Sayangnya, sebagian besar Penyelenggara Ibadah Haji Khusus ini tidak transparan kepada Jamaah Calon Haji. Mereka tidak mau

⁴Prabowo, M. Shidqon. 2014. *Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Universitas Wahid Hasyim Semarang, Volume 15, No.1.

⁵<http://www.tempo.co/read/news/2014/11/15/173441867> diakses pada hari Rabu, tanggal 11 November 2015 pukul 22.30 WIB.

menyampaikan bahwa Haji plus pun masuk daftar tunggu. Bahkan seolah memanfaatkan Jamaah Calon Haji yang ingin segera melaksanakan ibadah haji, mereka malah menjanjikan kepastian berangkat tahun ini atau tahun depan. Akibatnya, terjadilah fenomena Jamaah Calon Haji batal berangkat meski sudah menginap sehari – hari di hotel kelas melati sekitar bandara karena alasan visa belum keluar.

Terdapat kasus penipuan yang dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji khusus merugikan Jamaah calon haji plus dan menyebabkan para Jamaah calon haji plus merasa tidak adanya perlindungan dalam menjalankan Ibadahnya, sebagaimana diungkapkan oleh Abdul Rokhim yaitu masih banyaknya kasus pembatalan keberangkatan haji yang salah satunya menimpa 22 warga Jember pada tahun 2015 silam yang diantaranya disebabkan oleh uang pembayaran keberangkatan haji yang tidak dibayarkan oleh pihak penyelenggara ibadah haji khusus kepada bank (yang menangani keuangan haji), jamaah calon haji yang mendaftar terlebih dahulu dan melakukan pelunasan dalam hal ini ternyata uang pembayaran tersebut tidak disetorkan oleh penyelenggara ibadah haji khusus kepada bank (yang menangani keuangan haji), uang tersebut digunakan untuk penawaran dan menjaring calon jamaah haji yang kurang cukup memiliki biaya, hal ini biasa disebut dengan dana talangan.⁶ Sehingga calon jamaah haji gagal berangkat, terkait hal ini jamaah calon haji plus (konsumen) seakan – akan hanya dijadikan objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha, dengan adanya berbagai keterlambatan dan penipuan yang merugikan konsumen sehingga konsumen berada pada posisi yang lemah. Jamaah calon haji plus seharusnya mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan merugikan yang disebabkan oleh kesalahan penyelenggara ibadah haji khusus. Sebuah perlindungan hukum yang dijamin oleh sebuah sistem hukum yang memberikan jaminan terhadap pemenuhan hak – hak dari Jamaah calon haji plus. Perhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁶ Hasil wawancara dengan Ketua Perhimpunan Haji Abdul Rokhim pada tanggal 28 Februari 2016 pukul 15.00 WIB di Panti Jember.

tentang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha salah satunya adalah tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikannya. Ganti rugi itu timbul karena adanya kesalahan, bukan karena adanya perjanjian. Ganti rugi karena perbuatan melawan hukum ini diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus/plus faktor batal keberangkatannya jamaah calon haji plus tersebut kebanyakan disebabkan oleh kesalahan yang diakibatkan oleh penyelenggara ibadah haji khusus.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahasnya lebih lanjut dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Jamaah Calon Haji Plus Yang Mengalami Pembatalan Keberangkatan.”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diangkat adalah:

1. Apa bentuk tanggungjawab hukum Penyelenggara Ibadah Haji Khusus pada saat Jamaah Calon Haji Plus mengalami pembatalan keberangkatan ?
2. Apa bentuk perlindungan hukum bagi Jamaah Calon Haji Plus yang mengalami pembatalan keberangkatan ?
3. Bagaimana penyelesaian akibat dari pembatalan keberangkatan Jamaah Calon Haji Plus ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran atas target yang ingin dicapai oleh peneliti dalam proses penelitian. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yakni tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

- a. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan yang telah ditentukan guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
- b. Untuk memberikan sumbangan ilmu hukum dalam kehidupan manusia.
- c. Untuk memberikan kontribusi ilmiah terhadap mahasiswa pada khususnya dan almamater pada Umumnya.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab hukum Penyelenggara Ibadah Haji Khusus pada saat Jamaah Calon Haji Plus mengalami pembatalan keberangkatan.
- b. Mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum bagi Jamaah Calon Haji Plus yang mengalami pembatalan keberangkatan.
- c. Mengetahui dan memahami penyelesaian akibat dari pembatalan keberangkatan Jamaah Calon Haji Plus.

1.4 Metode Penelitian

Metode dalam penulisan karya tulis ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapat kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi.

Pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan akhir yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pertanggung jawaban yang isinya merupakan pertanggung jawaban pemilihan isu, objek penelitian, metode dan

tujuan penelitian.⁷ Terkait itu, suatu metode digunakan agar dalam penyusunan skripsi ini dapat mendekati kesempurnaan yang bersifat sistematis dalam penulisannya. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum dalam Bahasa Inggris disebut *legal research* atau dalam Bahasa Belanda *rechtsonderzoek*.⁸ Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul, yaitu memberikan preskripsi (apa yang diharuskan) mengenai apa yang seyogyanya atas isu yang diajukan.⁹ Menurut *Black Law Dictionary*, penelitian hukum (*legal research*) adalah:

1. *The finding and assembling of authorities that bear on a question of law.*
2. *The field of study concerned with the effective marshaling of authorities that bear on a question of law.*¹⁰

Penelitian hukum dilakukan untuk:

1. Menemukan dan mengumpulkan bahan hukum otoritatif (mempunyai otoritas) mengenai isu hukum tertentu.
2. Bidang studi yang berkaitan dengan menyusun berlakunya bahan hukum otoritatif (mempunyai otoritas) mengenai suatu isu hukum tertentu.

Peter Mahmud Marzuki mendefinisikan Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip – prinsip hukum maupun doktrin – doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.¹¹ Sementara penelitian hukum menurut Khusbal Vibhute dan Filipos Aynalem adalah “*systematic investigation towards increasing the sum of knowledge of law*”.¹² Penelitian hukum

⁷ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. (Jakarta:Kencana Prenada Media, 2006), hlm. 2.

⁸ Peter Mahmud Marzuki I. *Penelitian Hukum*, Yuridika Vol. 16, No. 1, Maret-April, 2001, hlm. 103.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Bryan A. Garner (editor), *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, Thomson West, St. Paul, 2004.

¹¹ Dyah Ochtorina Susanti. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 3.

¹² Peter Mahmud Marzuki I. *Op. Cit*, hlm. 29.

adalah penelitian yang sistematis yang diarahkan untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan hukum dalam bidang hukum tertentu. Di Indonesia, baik itu dalam literatur – literatur hukum maupun dalam penelitian hukum untuk kepentingan akademis seperti skripsi, tesis atau disertasi dikenal perbedaan antara penelitian hukum normatif dan penelitian hukum sosiologis/penelitian hukum empiris. Tipe penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini yakni secara yuridis normative (*Legal Research*). Tipe penelitian yuridis normatif (*Legal Research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-Undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini.¹³ Skripsi ini harus menemukan kesesuaian antara peraturan perundang-undangan yang ada dengan norma hukum yang berlaku.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Saat melakukan penelitian hukum, di dalamnya mengandung beberapa pendekatan, metode pendekatan masalah yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini antara lain:

- a. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang – undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang di ketengahkan. Pendekatan perundang – undangan dilakukan dalam rangka penelitian hukum untuk kepentingan praktis maupun penelitian hukum untuk kepentingan akademis. Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) adalah pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi.¹⁴ Suatu penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian. Penulis dalam hal ini menggunakan

¹³ Peter Mahmud Marzuki I. *Op. Cit*, hlm.29.

¹⁴ *Ibid.* hlm. 137

pendekatan perundang - undangan dalam menghadapi isu perlindungan hukum terhadap Jamaah Calon Haji Plus yang mengalami pembatalan keberangkatan.

- b. Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal itu dilakukan karena memang belum ada atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi. Dalam menggunakan pendekatan konseptual peneliti perlu merujuk prinsip – prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan – pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin – doktrin hukum. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah suatu pendekatan yang berasal dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, penulis dapat menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian hukum, konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.¹⁵ Penulis menggunakan pendekatan konseptual untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi terkait dengan bentuk tanggung jawab hukum Penyelenggara Ibadah Haji Khusus pada saat Jamaah Calon Haji Plus mengalami pembatalan keberangkatan..

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum adalah bagian terpenting dalam penelitian hukum. Tanpa bahan hukum tidak akan mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang diketengahkan. Bahan hukum merupakan alat dari suatu penelitian yang dipergunakan untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada. Berdasarkan pemikiran para penulis diatas, bahan hukum dapat dibedakan menjadi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum yang dipergunakan dalam menyusun skripsi ini yaitu:

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki I. *Op. Cit*, hlm. 177.

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat *autoritatif* artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹⁶ Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi ini terdiri dari:

1. KUHPerdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji
4. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksana Penyelenggara Ibadah Haji.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹⁷ Kegunaan bahan hukum sekunder adalah memberikan kepada peneliti semacam “petunjuk” ke arah mana peneliti melangkah.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai ilmu Politik, Ekonomi, Sosiologi, Filsafat, Kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non-hukum dan jurnal-jurnal non-hukum sepanjang masih mempunyai relevansi dengan topik penelitian dan data dari Internet dan bahan-bahan lainnya yang diperoleh dari kamus dan makalah.

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki I. *Op. Cit*, hlm 181.

¹⁷ *Ibid.*

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Proses analisis bahan hukum merupakan suatu proses menemukan jawaban dari pokok permasalahan yang timbul dari fakta hukum, proses tersebut dilakukan dengan beberapa tahap, yakni:

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeleminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan bahan-bahan non hukum yang sekiranya dipandang memiliki relevansi terhadap isu hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹⁸

Analisis yang dilakukan dalam penelitian skripsi ini adalah melalui pengolahan bahan – bahan hukum yang telah dikumpulkan terlebih dahulu, kemudian disusun secara sistimatis dan terarah dengan menggunakan metode preskriptif, yaitu setiap analisis tersebut akan dikembalikan pada norma hukum karena alat ujinya adalah norma hukum yang bersarankan logika deduksi.

Langkah – langkah dalam melakukan penelitian hukum diatas merupakan sebuah analisis bahan hukum terhadap sebuah penelitian hukum yang menggunakan tipe penelitian yuridis normatif. Tujuan analisis bahan hukum tersebut adalah untuk menemukan jawaban atas permasalahan pokok yang dibahas. Hasil analisis bahan hukum tersebut kemudian dibahas dalam suatu bentuk kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu suatu metode yang berpangkal dari hal yang bersifat umum ke hal yang bersifat khusus atau suatu pengambilan kesimpulan dari pembahasan mengenai permasalahan yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus. Berdasar hasil analisis tersebut

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki I. *Op. Cit*, hlm. 213.

kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas isu hukum yang diajukan dalam penulisan skripsi ini. Terkait itu yang diharapkan dari penelitian ini dapat menghasilkan argumen baru untuk memberikan preskripsi terhadap isu hukum yang diajukan.¹⁹ Pada dasarnya juga memberikan gagasan yang dapat dijadikan solusi untuk memberikan alternatif penyelesaian dalam isu hukum.



¹⁹Peter Mahmud Marzuki I. *Op. Cit.* hlm. 250.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Hukum menurut J.C.T. Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan - badan resmi yang berwajib.²⁰ Menurut R. Soeroso, Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melarang serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya.²¹ Menurut Mochtar Kusumaatmadja, pengertian hukum yang memadai harus tidak hanya memandang hukum itu sebagai suatu perangkat kaidah dan asas-asas yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tapi harus pula mencakup lembaga (institusi) dan proses yang diperlukan untuk mewujudkan hukum itu dalam kenyataan.²² Padanan kata perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection*, yang berarti sebagai: (1) *protecting or being protected*; (2) *system protecting*; (3) *person or thing that protect*. Bentuk kata kerjanya, *protect* (vt), artinya: (1) *keep safe*; (2) *guard*.²³ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi. Berdasar kedua definisi tersebut secara kebahasaan terdapat makna kemiripan unsur-unsur dari makna perlindungan, yaitu:²⁴

- a. Unsur tindakan melindungi.
- b. Unsur adanya pihak-pihak yang melindungi.
- c. Unsur cara melindungi.

Berdasarkan unsur - unsur di atas, berarti kata perlindungan mengandung

²⁰Dikutip dari <http://www.pengertianpakar.com/2014/09/pengertian-hukum-menurut-pakar-pakar.html?m=1> pada tanggal 16 November 2015 pukul 16.00 WIB.

²¹*Ibid.*

²²*Ibid.*

²³*Ibid.*

²⁴*Ibid.*

makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak – pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara – cara tertentu. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara perlindungan terhadap konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik dan perlindungan hukum. Bentuk – bentuk perlindungan terhadap konsumen tersebut yang terpenting adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan konsumen, selain itu hukum memiliki daya paksa sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati keberlakuannya dalam kehidupan bermasyarakat. Perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan oleh hukum atau perundang-undangan menggunakan pranata dan sarana hukum. Ada beberapa cara perlindungan secara hukum, antara lain sebagai berikut:²⁵

1. Membuat peraturan (*by giving regulation*), yang bertujuan untuk:
 - a. Memberikan hak dan kewajiban
 - b. Menjamin hak-hak para subyek hukum
2. Menegakkan peraturan (*by the law enforcement*) melalui:
 - a. Hukum administrasi Negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventif*) terjadinya pelanggaran hak – hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan.
 - b. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang – undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupasanksi pidana dan hukuman.
 - c. Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*curative, recovery*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata

²⁵Wahyu Sasongko. *Perlindungan Hukum*. (Yogyakarta: PT. Graha Ilmu Persada, 2007), hlm. 31.

lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.²⁶ Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.²⁷ Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:²⁸

- a. Perlindungan Hukum Preventif
Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
- b. Perlindungan Hukum Represif.
Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

²⁶Wahyu Sasongko, *op.cit.* hlm. 33.

²⁷*Ibid.*

²⁸*Ibid.*

2.2 Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK), adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. 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.²⁹ Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.³⁰

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:³¹

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (Pasal 3 huruf c);
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 huruf d);
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 huruf e).

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan (hukum) konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi perserikatan bangsa-Bangsa Nomor 39/284 tentang

²⁹Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen.*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 1.

³⁰Adrian Sutedi. *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen.* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 9.

³¹*Ibid.*

Guidelines for Consumer Protection, sebagai berikut:³²

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan.

2.2.2 Teori Perlindungan Konsumen

a. Teori Kontrak

Menurut pandangan kontrak tentang tugas usaha bisnis terhadap konsumen, hubungan antara perusahaan dengan konsumen pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual, dan kewajiban moral perusahaan pada konsumen adalah seperti yang diberikan dalam hubungan kontraktual. Dengan bertindak sesuai kewajiban - kewajiban tersebut, perusahaan berarti menghormati hak konsumen untuk diperlakukan sebagai individu yang bebas dan sederajat atau dengan kata lain, sesuai dengan hak mereka untuk memperoleh perlakuan yang mereka setuju untuk dikenakan pada mereka. Teori kontrak mengenai kewajiban bisnis terhadap konsumen, mengklaim bahwa bisnis memiliki empat kewajiban moral utama. Kewajiban itu antara lain: (1) kewajiban untuk memenuhi (*the duty to comply*) (2) Kewajiban untuk mengungkapkan (*the duty of disclosure*) (3) kewajiban untuk tidak disalahartikan (*the duty not misrepresent*) dan (4) kewajiban untuk tidak memaksa (*the duty not to coercive*).³³

³²Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 115.

³³Velasquez. *Teori Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Rajawali Press, 1998), hlm. 327.

b. *The due care theory*

Teori perhatian semestinya mengenai kewajiban para pelaku bisnis terhadap konsumen didasari pada gagasan bahwa konsumen dan pelaku bisnis atau penjual tidak berada dalam secara equal. Dalam kondisi ini kepentingan konsumen secara khusus sangat rentan untuk disalahgunakan oleh para pelaku bisnis atau penjual. Di satu pihak para penjual memiliki pengetahuan dan keahlian mengenai barang komoditi yang dijual, sedangkan pada pihak yang lain konsumen tidak memiliki pengetahuan dan keahlian mengenai produk yang akan mereka beli. Oleh karena para pelaku ekonomi berada dalam posisi yang menguntungkan, mereka memiliki kewajiban untuk memberikan perhatian yang khusus untuk menjamin kepentingan konsumen untuk tidak disalahgunakan. Konsumen sangat bergantung pada keahlian para pelaku bisnis atau penjual. Para pelaku bisnis atau penjual tidak hanya memiliki kewajiban untuk menyampaikan produk mereka kepada konsumen, tetapi mereka juga harus melaksanakan perhatian yang semestinya (*to exercise due care*) untuk mencegah orang lain dari luka yang disebabkan oleh produk/jasa.³⁴

c. *The social cost view of the manufacturer's duties*

Teori ini merupakan kelanjutan dari dua teori sebelumnya. Teori ini menekankan pada kewajiban pelaku bisnis atau produsen untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat produk/jasa yang digunakan.³⁵

2.2.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 2 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, asas perlindungan konsumen adalah: Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

³⁴ Velasquez, *Ibid*, hlm.327.

³⁵ *Ibid*.

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa negara Republik Indonesia.³⁶ Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian asas yaitu:³⁷

1. asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. asas kepastian hukum.

Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok diatas yaitu asas keadilan, asas kemanfaatan, dan kepastian hukum.

³⁶Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 26.

³⁷Ahmadi Miru. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 33.

Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi, dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisien karena menurut Himawan bahwa: “Hukum yang berwibawa adalah hukum yang efisien, di bawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan”.³⁸

Tujuan perlindungan konsumen juga diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.³⁹ Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan

³⁸Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta, Rajawali Pers, 2010), hlm.33.

³⁹*Ibid*, hlm. 14.

huruf a, dan d, serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokkan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f terdapat tujuan yang harus dikualifikasi sebagai tujuan ganda.⁴⁰

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.⁴¹ Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi⁴². Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 undang – Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selain pengertian – pengertian di atas, dikemukakan pula pengertian konsumen, yang khusus berkaitan dengan masalah ganti rugi. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera)

⁴⁰Ahmadi Miru. *Prinsip - Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 35.

⁴¹Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op.cit.* hlm. 22.

⁴²Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 17.

atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.⁴³ Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.⁴⁴ Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya.

Terdapat beberapa batasan pengertian konsumen, yakni:⁴⁵

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti *supplier*, distributor, atau pedagang. Sedangkan konsumen akhir, barang dan/atau

⁴³Ahmadi Miru, *op.cit.* hlm. 21.

⁴⁴*Ibid.*

⁴⁵A z.Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar.* (Jakarta: Daya Widya, 1999), hlm. 13.

jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen.⁴⁶ Nilai barang atau jasa yang digunakan konsumen dalam kebutuhan hidup mereka tidak diukur atas dasar untung rugi secara ekonomis belaka, tetapi semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup raga dan jiwa konsumen.⁴⁷

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen. Hak 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, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat 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.

Hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan

⁴⁶Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op.cit.* hlm. 25.

⁴⁷*Ibid*, hlm. 51.

Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri dari:⁴⁸

- a. hak memperoleh keamanan;
- b. hak memilih;
- c. hak mendapat informasi;
- d. hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*Organization of Consumer Union - IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:⁴⁹

- a. hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. hak untuk memperoleh ganti rugi;
- c. hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- d. hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Disamping itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap atau EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:⁵⁰

- a. hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- c. hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- e. hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

Beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:⁵¹

1. hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
3. hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

⁴⁸Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 39.

⁴⁹*Ibid.*

⁵⁰*Ibid.*

⁵¹*Ibid.*, hlm. 47.

Oleh karena itu, ketiga hak prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/ merupakan prinsip perlindungan konsumen di Indonesia. Selain hak konsumen, kewajiban konsumen juga diatur di dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen antara lain:

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang - Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan. Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari

pihak pelaku usaha.

2.4 Pelaku Usaha/Produsen

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil.⁵² Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.⁵³ Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menggunakan istilah produsen melainkan menggunakan istilah pelaku usaha. Dalam Pasal 3 ayat 1 disebutkan bahwa:

Pelaku usaha adalah setiap orang 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasan Pasal 3 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian.

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.⁵⁴ Meskipun demikian konsumen dan pelaku usaha ibarat sekeping mata

⁵²N.H.T. Siahaan. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Prodruk*. (Jakarta: Panta Rei,2010), hlm. 28.

⁵³Janus Sidabalok. *Op. cit.* hlm. 16.

⁵⁴*Ibid.*

uang dengan dua sisinya yang berbeda.

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai hak sebagai berikut:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Undang – Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur hak pelaku usaha saja, tetapi juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha, antara lain:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.⁵⁵ Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan pada saat transaksi dengan produsen.

2.4.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai tanggungjawab. Tanggungjawab pelaku usaha adalah:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
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-sundangan yang berlaku.
3. Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

⁵⁵*Ibid.*

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

2.5 Tanggung Jawab Hukum

2.5.1 Pengertian tanggung jawab hukum

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Berkewajiban menanggung, memikul tanggungjawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.⁵⁶ Ridwan Halim mendefinisikan tanggungjawab hukum:⁵⁷

sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. Tanggung jawab Hukum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggungjawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Purbacaraka berpendapat bahwa tanggungjawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau/dan melaksanakan kewajibannya.

Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggungjawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.⁵⁸

Sangat sulit untuk mendefinisikan sebenarnya pengertian tanggungjawab, terlebih tanggungjawab hukum sangat luas pengertiannya, banyak sekali penafsiran mengenai tanggungjawab hukum menurut para ahli hukum. Terkait banyak sekali penafsiran tanggung jawab hukum dari para ahli hukum sehingga belum ada definisi yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam ilmu hukum.

⁵⁶ Dikutip dari <http://kamusbahasaindonesia.org/> Diakses pada tanggal 16 November 2015 pukul 09.25 WIB.

⁵⁷ Khairunnisa. *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*. (Medan: Pasca Sarjana, 2008), hlm. 4.

⁵⁸ Purbacaraka. *Perihal Kaedah Hukum*. (Bandung: Citra Aditya.2010), hlm. 37.

2.5.2 Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Hukum

2.5.2.1 Menurut Hukum Perdata

Tanggung jawab berkaitan erat dengan suatu perikatan yakni adanya pihak – pihak yang mengikatkan diri untuk melaksanakan perjanjian. Para pihak memiliki tanggungjawab terhadap kewajiban yang harus dilaksanakan. Ketika kewajiban tidak dilaksanakan, maka tidak terdapat suatu tanggungjawab, sehingga menimbulkan suatu kerugian. Kerugian tersebut menurut hukum perdata berdasarkan pasal 1365 (selanjutnya disebut sebagai KUHPerdata) harus memberikan ganti rugi. Pasal tersebut menyatakan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut. Pertanggungjawaban hukum dikenal dua teori yang mendasari seseorang melakukan suatu tindakan berdasar kehendaknya, diantaranya adalah:⁵⁹

- a. Teori kehendak bebas
Suatu pandangan yang menyatakan bahwa seseorang normal adalah seseorang sanggup menentukan kehendaknya dan sanggup bertindak sesuai dengan kehendaknya tersebut sehingga tindakannya secara umum dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Teori determinisme
Menurut teori determinisme, kehendak seseorang tidak bebas, melainkan ditentukan oleh faktor-faktor dari luar dan dari dalam manusia itu sendiri. Faktor-faktor dari luar manusia misalnya, lingkungan. Menurut teori ini sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang untuk menentukan kehendaknya.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:⁶⁰

⁵⁹ Peter Mahmud Marzuki. *Pengantar Ilmu Hukum*. (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2009), hlm. 253.

⁶⁰ Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revisi. (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), hlm. 73-79.

2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:
 - a. adanya perbuatan;
 - b. adanya unsur kesalahan;
 - c. adanya kerugian yang diderita;
 - d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.
3. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab. Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Kata dianggap pada prinsip *presumption of liability* adalah penting, karena ada kemungkinan tergugat membebaskan diri dari tanggung jawab, yaitu dalam hal ia dapat membuktikan bahwa ia telah mengambil semua tindakan yang diperlukan untuk menghindari terjadinya kerugian.⁶¹
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya pada keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absoluteliability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Menurut E. Suherman, *strict liability* disamakan dengan *absoluteliability*, dalam prinsip ini tidak ada kemungkinan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab, kecuali apabila kerugian yang timbul karena

⁶¹ E. Suherman. *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan*. Bandung: Alumni, 1979), hlm. 21.

kesalahan pihak yang dirugikan sendiri. Tanggung jawab adalah mutlak.⁶²

2.6 Ibadah Haji

2.6.1 Pengertian Ibadah Haji

Haji berarti berkunjung atau ziarah, yang dimaksudkan ialah berkunjung atau ziarah ke tanah suci (Baitullah dan sekitarnya) dalam rangka melaksanakan rukun islam yang kelima.⁶³ Pengertian “Haji” adalah menyengaja untuk mengunjungi Ka’bah (Baitullah/Baitul Haram) dengan tujuan untuk melakukan beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu berdasar perintah Tuhan, baik dalam bentuk thawaf, sa’i, wuquf di Arafah dan amalan-amalan dalam manasik haji dalam masa tertentu.⁶⁴ Pada Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji juga memberikan pengertian “Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya”. Ibadah haji dilakukan untuk memenuhi kewajiban yang diperintahkan Allah dengan dasar yang telah di firmankan oleh Allah dalam Al-Quran sebagai berikut:

1. (QS. Ali Imroan [3]: 97) yang artinya beribadah haji itu merupakan kewajiban manusia kepada Allah, yaitu bagi yang mampu melaksanakan perjalanan menuju Baitullah.
2. (QS. Al-Hajj [22]: 97) yang artinya dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.
3. (QS. Al-Baqarah [2]: 158) yang artinya sesungguhnya Safa dan Maerwa adalah sebagian dari syiar Allah. Maka, barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa’i antara keduanya. Dan barang siapa mengerjakan

⁶²*Ibid.* hlm. 23

⁶³Teuku Muhammad Hasbi Ash-Syiddieq. *Pedoman Haji*. (Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 1997), hlm. 5.

⁶⁴*Ibid.*

kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha mensyukuri kebaikan lagi Maha mengetahui.

4. (QS. AL-Baqarah [2]: 196) yang artinya dan sempnakanlah ibadah haji dan umrah semata-mata karena Allah.
5. (QS. AL-Baqarah [2]: 125) yang artinya dan (ingatlah), ketika kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman.

Rosulullah juga bersabda “Bersegeralah melakukan ibadah haji, karena seseorang tidak tahu akan kemungkinan halangan yang akan terjadi (jika ditunda).”⁶⁵

2.6.2 Penyelenggara Ibadah Haji Khusus

Dalam Pasal 3 PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji khusus yang pelayanan, pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus. Pelayanan dan pelaksanaan ibadah haji khusus tersebut meliputi waktu pelaksanaan, akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan dan bimbingan ibadah haji. Berbeda dengan penyelenggaraan ibadah haji reguler yang tanggung jawab dan pelaksanaannya adalah pemerintah melalui Kementerian Agama untuk penyelenggaraan ibadah haji khusus ini yang menyelenggarakan adalah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Penyelenggara ibadah haji khusus adalah biro perjalanan yang telah mendapat izin menteri untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus. Biro perjalanan yang telah mendapatkan ijin menteri terkait tersebut harus berbentuk badan hukum baik berupa PT atau setidaktidaknya CV. Biro perjalanan yang telah berbentuk badan hukum tersebut selanjutnya melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh Pemerintah. Untuk dapatnya menyelenggarakan ibadah haji khusus, penyelenggara

⁶⁵Hadist Rasulullah tentang ibadah haji dalam Muhammad Nashirrudin Al-Albani. *Haji dan Umroh Seperti Rasuluallah*,. Trj. Uthman Mahrus, Endi Muhammad Astiwara. (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), hlm. 25.

ibadah haji khusus harus memenuhi persyaratan/kriteria yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sesuai dengan yang diamanatkan dalam Pasal 35 ayat (4) PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yaitu : a. Telah memperoleh izin sebagai PPIH oleh menteri; b. Telah menyelenggarakan ibadah haji paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan jamaah haji paling sedikit 300 (tiga ratus) orang; c. Memiliki kemampuan teknis menyelenggarakan ibadah haji khusus yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan manajemen; d. Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank; dan e. Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standart pelayanan yang telah ditetapkan oleh menteri dan ketentuan pemerintah kerajaan Arab Saudi; Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah memenuhi persyaratan tersebut maka dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus dengan ketentuan wajibnya memberikan pelayanan yang meliputi :

- a. Pendaftaran
- b. Bimbingan jamaah haji khusus;
- c. transportasi jamaah haji khusus;
- d. akomodasi dan konsumsi di arab saudi;
- e. kesehatan jamaah haji khusus;
- f. Perlindungan jamaah haji khusus dan petugas haji khusus;
- g. administrasi dan dokumen haji.

Kewajiban memberikan pelayanan sebagaimana dimaksud diatas dituangkan dan disepakati dalam bentuk perjanjian oleh penyelenggara ibadah haji khusus dengan calon jamaah haji khusus. Penyelenggara ibadah haji khusus wajib memberikan pelayanan tersebut hanya kepada calon jamaah haji plus yang telah terdaftar sebagai calon jamaah haji khusus di Kementerian Agama. Pendaftaran jamaah calon haji plus dilaksanakan di kantor wilayah Kementerian Agama dengan prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh menteri. Pendaftaran jamaah haji khusus dilakukan sepanjang tahun dengan mekanisme melalui nomor urut pendaftaran. Jamaah calon haji plus yang telah mendapatkan nomor urut

keberangkatan tersebut dijadikan dasar untuk memberikan pelayanan keberangkatan jamaah haji khusus. Pelayanan bimbingan jamaah haji khusus oleh penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK) tersebut diberikan sejak sebelum keberangkatan, selama diperjalanan dan selama di Arab Saudi. Dalam Pasal 44 PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) memberikan pelayanan administrasi dan dokumen haji yang meliputi :

1. menyerahkan paspor jamaah haji khusus kepada menteri untuk pengurusan visa;
2. menyerahkan *barcode* PIHK yang dikeluarkan oleh pemerintah Kerajaan Arab Saudi sesuai batas waktu yang telah ditentukan oleh menteri;
3. melaporkan keberangkatan jamaah haji khusus kepada menteri;
4. melaporkan kedatangan dan keberangkatan jamaah ibadah haji khusus dari dan ke arab saudi kepada kepala kantor misi haji indonesia di arab saudi; dan;
5. melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus kepada menteri.

2.6.3 Jamaah Calon Haji Plus

Secara individual seorang Jamaah Calon Haji Plus adalah seseorang yang memiliki niat untuk menunaikan ibadah haji plus dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan. Jamaah Calon Haji Plus adalah Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dengan pelayanan, pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus. Pelayanan dan pelaksanaan jamaah calon haji plus tersebut meliputi waktu pelaksanaan, akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan dan bimbingan ibadah haji. Berbeda dengan jamaah calon haji reguler yang tanggung jawab dan pelaksanaannya adalah pemerintah melalui Kementerian Agama untuk jamaah calon haji plus ini yang menyelenggarakan adalah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.

BAB 4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk tanggungjawab hukum penyelenggara ibadah haji khusus pada saat jamaah calon haji plus mengalami pembatalan keberangkatan adalah dengan menggunakan UUPK pada bagian pasal yang menuntut tanggung jawab pembayaran ganti kerugian dari PIHK (pelaku usaha) kepada jamaah calon haji plus (konsumen) yang dirugikan akibat menggunakan jasa [Pasal 19 ayat (1), (2), dan (3)], tanggung jawab pembayaran ganti kerugian akibat iklan yang dipasang dalam bentuk brosur – brosur menyesatkan (Pasal 20), dan tanggung jawab pembayaran ganti kerugian akibat tidak menyediakan suku cadang atau fasilitas perbaikan pada pihak konsumen (Pasal 25). Unsur - unsur yang dapat dijadikan dasar hukum dan dimasukkan dalam gugatan atau tuntutan ganti rugi ialah Pasal 1365 (perbuatan melawan hukum) dan dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang mengatur tentang perbuatan melawan hukum harus memenuhi empat syarat yakni adanya perbuatan yang masuk dalam kualifikasi perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan yang di perbuat oleh PIHK, adanya akibat kerugian yang dirasakan oleh jamaah calon haji, adanya hubungan perbuatan dengan akibat kerugian yang dirasakan oleh jamaah calon haji.
2. Bentuk perlindungan hukum bagi jamaah calon haji plus yang mengalami pembatalan keberangkatan adalah dengan pemerintah melakukan perlindungan hukum preventif berupa adanya peraturan yang melindungi jamaah calon haji ketika terdapat penyimpangan yang dilakukan PIHK dan perlindungan hukum represif dengan memberikan sanksi ketika ada penyimpangan yang dilakukan oleh PIHK. Sanksi-sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha tersebut termaktub dalam Pasal 51 Peraturan Pemerintah Nomor 79 tahun 2012 tentang peraturan pelaksana Undang - Undang Nomor

13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yaitu penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus yang tidak dapat melaksanakan kewajibannya diberikan sanksi administrasi oleh menteri berupa peringatan tertulis, pembekuan izin penyelenggaraan atau pencabutan izin penyelenggaraan. Dalam teori perlindungan konsumen *the social cost view of the manufacturer's duties*, teori ini menekankan pada kewajiban pelaku bisnis atau produsen untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat produk/jasa yang digunakan.

3. Penyelesaian akibat pembatalan keberangkatan jamaah calon haji plus/khusus yang dapat dilakukan oleh jamaah calon haji adalah melakukan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah dengan mengembalikan seluruh biaya haji khusus beserta kerugiannya akibat dari kegagalan keberangkatan jamaah haji khusus atau memberikan prioritas pertama kepada calon jamaah haji yang gagal berangkat tersebut untuk diberangkatkan pada tahun berikutnya. Jika PIHK (pelaku usaha) tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi tersebut atau diantara mereka tidak ada penyelesaian, jamaah calon haji plus (konsumen) dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau ke pengadilan. Jika penyelesaian dipilih melalui BPSK dan BPSK ini tidak berhasil menyelesaikan sengketa, sengketa masih dapat diserahkan ke pengadilan. Selain itu upaya penyelesaian juga dapat ditempuh melalui pengadilan dengan mengajukan gugatan karena telah terjadi kerugian dimana perbuatan atau tindakan tersebut mengandung dan memenuhi unsur perbuatan melawan hukum, hal ini berdasarkan Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pemahaman peneliti, maka peneliti akan mengemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Kepada jamaah calon haji plus yang menjadi korban pembatalan keberangkatan atas tindakan yang dilakukan oleh PIHK, maka dapat menuntut hak - hak yang telah dilanggar dan meminta pertanggungjawaban

PIHK atas tindakan pembatalan keberangkatan tersebut. Jamaah calon haji khusus yang menjadi korban pembatalan keberangkatan dapat mengajukan gugatan ganti rugi sebagai tuntutan kepada PIHK yang harus dipenuhi dan dilakukan, korban pembatalan keberangkatan sudah harus mengambil sikap dalam menuntut PIHK dalam perkara pembatalan keberangkatan, karena masalah pembatalan keberangkatan yang dilakukan oleh PIHK belum pernah terjadi penyelesaian dan solusi yang pasti dan juga calon jamaah haji khusus hendaknya selektif terhadap pilihannya menggunakan penyelenggaraan perjalanan ibadah haji yang dapat dipercaya.

2. Kepada Penyelenggara ibadah haji khusus yang telah terbukti dan dapat dibuktikan oleh jamaah calon haji khusus korban pembatalan keberangkatan dengan perbuatan melawan hukum maka PIHK harus bertanggung jawab, memenuhi, dan melakukan atas segala tuntutan ganti rugi yang telah diajukan oleh korban pembatalan keberangkatan. Sebagaimana yang telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada Pasal 1365, Pasal 1366, Pasal 1367, PIHK juga harus mengikuti dan menjalankan penuh keputusan sanksi disiplin dan etik yang dijatuhkan oleh Kemenag berupa pencabutan izin praktek, pemberian peringatan secara tertulis, dan lain-lain sebagai konsekuensi PIHK yang telah melanggar disiplin PIHK yang berkaitan dengan pembatalan keberangkatan dan juga dalam menjalankan bisnisnya harus mengedepankan kepentingan jamaah calon haji tidak hanya mengejar keuntungan semata.
3. Kepada Pemerintah Republik Indonesia dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus harus lebih tegas dalam menegakkan peraturan yang terkait dengan sistem penyelenggaraan ibadah haji khusus.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adam, Muchtar. 1995. *Cara Mudah Naik Haji*. Bandung: Mizan.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT. Raja Grafindo persada.
- Bryan A. Gamer (editor), *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, Thomson West, St.
- E. Suherman. 1979. *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)*. Bandung: Alumni.
- Hermien Hadiati Koeswadji. 1984. *Hukum dan Masalah*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Khairunnisa. 2008. *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*. Medan: Pasca Sarjana.
- Komariah. 2002. *Hukum Perdata*. Malang: UMM Press.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip - Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Munir Fuady. 2005. *Perbandingan Hukum Perdata*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Munir Fuady. 2005. *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A.Z. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya.

Nugroho, Susanti Adi. 2006. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Purbacaraka. 2010. *Perihal Kaedah Hukum*. Bandung: Citra Aditya.

Sasongko, Wahyu. 2007. *Perlindungan Hukum*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu Persada.

Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revisi. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Siahaan, N. H. T. 2010. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.

Sidabolok, Janus, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT.Citra Aditya Bakti.

Suherman, E. 1979. *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)*. Bandung: Alumni.

Susanti, Dyah Ochtorina. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Velasquez. 1998. *Teori Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Press.

Wirjono Projodikoro. 2000. *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Kamus

Poerwadarminta, W.J.S.. 1986. *Kamus Umum Bahasa Indonesia* Cetakan IX. Jakarta: Balai Pustaka.

Undang – Undang

Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksana Penyelenggara Ibadah Haji.

Subekti dan Tjitrosudibio. 1996. *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Tim Penerbit. 2009. *Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang Sudah Diamandemen*. Surabaya: Apollo Lestari.

UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jurnal

Prabowo, M. Shidqon. 2014. *Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Universitas Wahid Hasyim Semarang, Volume 15, No.1.

Internet

<http://www.tempo.co/read/news/2014/11/15/173441867> diakses pada hari Rabu, tanggal 11 November 2015 pukul 22.30 WIB.

<http://www.okezone.co/read/news/2014/11/15/173441976> diakses pada hari Rabu, tanggal 11 November 2015 pukul 22.54 WIB.

<http://kamusbahasaindonesia.org/> diakses pada tanggal 16 November 2015 pukul 09.25 WIB.

<http://www.pengertianpakar.com/2014/09/pengertian-hukum-menurut-pakar-pakar.html?m=1> pada tanggal 16 November 2015 pukul 16.00 WIB.