

**PERLINDUNGAN HUKUM
JAMA'AH HAJI
INDONESIA**

PERLINDUNGAN HUKUM JAMA'AH HAJI INDONESIA

M. Shidqon Prabowo, S.H., M.H.



Perlindungan Hukum - Jama'ah Haji Indonesia

© M. Shidqon Prabowo, S.H., M.H.

Penyunting : Wardhani Dwi Wibowo

Perancang sampul : Janurkuning

Penata Letak : oto`tank studio

Pertama diterbitkan dalam bahasa indonesia
oleh Penerbit Buku Rangkang-education, Cetakan Pertama : Mei, 2010
Jl. Nitikan Baru Gg. Teratain No.04 Yogyakarta,
e-mail: surat.antony@yahoo.com

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian
atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit

x+ 162 hlm. ; 13 cm x 19 cm

ISBN: 978-602-95662-3-9

Cetakan Pertama, Mei 2010

Cetakan Kedua, Februari 2014

*Ku persembahkan kepada
Istri dan buah hatiku Ibtisama Maulida
- M. Shidqon Prabowo -*

PRAKATA

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Penyayang. Shalawat dan Salam semoga senantiasa dilimpahkan ke hadirat Rasullulah Muhammad SAW beserta keluarga, dan para pengikutnya yang setia mengikuti sunah-sunah beliau sampai akhir zaman. *Alhamdulillah*, segala puji bagi Allah atas limpahan taufiq dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan buku ini.

Terima kasih kepada Rektor Universitas Wahid Hasyim Bapak Dr. Nor Ahmad MA beserta Dekan Fakultas Hukum Universitas Wahid Hasyim Bapak Dr. Suparmin SH., dan para Dosen-dosen fakultas hukum tempat dimana penulis mengajar. Terima kasih yang sangat luar biasa kepada Ketua Program Pascasarjana Ilmu Hukum UII Bapak Dr. Ridwan Khairandy, SH.,MH beserta Sekretaris Program Ibu Sri Hastuti Puspitasari, SH.,MH. Serta rekan-rekan penulis di Program Magister Ilmu Hukum UII, di antaranya, Faisal, Munawir, Mahrus Ali, Mahpud. Dan juga para sahabat-sahabatku di Kotagede, khususnya yang bertempat di JL.Raden Ronggo KG II/982 Prenggan.

Buku ini menjadi pekerjaan rumah teman-teman di Penerbit Buku Rangkang-education yang telah melakukan perombakan besar dari awalnya sebuah tesis menjadi buku

yang semoga saja hasil dari buah tangan teman-teman dari alur setiap pembahasan dapat bermanfaat bagi masyarakat Indonesia dan ummat khususnya yang akan menunaikan ibadah haji.

Penulis ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, kakak dan adik-adik penulis. Mereka adalah pangkalan tempat bertolak, sekaligus pelabuhan tempat berlabuh penulis. Akhirnya, dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada dalam buku ini, penulis sangat berharap masukan dan kritik konstruktif dari pembaca. Semoga bermanfaat.

Semarang, 2010

M. Shidqon Prabowo

DAFTAR ISI

PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PERJALANAN HAJI DI INDONESIA.....	1
A. Sebuah Sejarah	1
B. Melindungi Konsumen	12
BAB II PENYELENGGARAAN HAJI	21
A. Pengertian Haji	21
B. Syarat-syarat Menjalankan Ibadah Haji	24
C. Rukun Haji	25
D. Wajib Haji	26
E. Paspor Haji	26
F. Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia.....	29
G. Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Haji.....	37
BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	43
A. Kemunculan Gerakan perlindungan Konsumen	43
B. Pengertian Konsumen	45
C. Pengertian Perlindungan Konsumen	48
D. Pengertian Hukum perlindungan Konsumen	50
E. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	50
F. Hak dan Kewajiban Konsumen	52
G. Pengertian Pelaku Usaha Serta hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	54

BAB VI PERLINDUNGAN HUKUM JAMA'AH HAJI INDONESIA	59
A. Hak-Hak Jama'ah Haji Mendapatkan Perlindungan Hukum	59
B. Upaya Pemerintah, Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Jama'ah Haji.....	75
C. Tindakan Pemerintah Daerah Terhadap Permasalahan Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	77
D. Penyelesaian Terhadap Hak-Hak Konsumen Yang Tidak Dipenuhi Oleh Penyelenggaraan Ibadah Haji Pemerintah Daerah	80
LAMPIRAN	89
EPILOG	155
BIBLIOGRAFI	157
APENDIKS	161
DAFTAR PUSTAKA	163
DAFTAR KATA	167
INDEKS	169
BIODATA SINGKAT	161

BAB I

PERJALANAN HAJI DI INDONESIA

A. Sebuah Sejarah

Pengaturan penyelenggaraan haji Indonesia telah dilakukan sejak zaman penjajahan hingga saat ini. Bedanya, kalau di zaman penjajahan mengandung nuansa politik yang sangat kental, yaitu di satu sisi untuk mengambil hati kaum muslim Indonesia di sisi lain dimaksudkan untuk mengawasi dan mengendalikan para *hujjah* agar tidak merugikan kepentingan kolonial. Dengan maksud tersebut, pemerintah belanda antara lain menetapkan ketentuan-ketentuan yang memberatkan kepada para jama'ah haji dan membuka kantor Konsulat di Jeddah pada tahun 1872.¹

Selanjutnya pada zaman kemerdekaan pengaturan

1 Selengkapnya lihat di Muhammad. M. Basyuni. 2004. "Pokok-pokok pikiran Mengenai Perbaikan Pelaksanaan Haji Tahun 2005 dan Kaitanya dengan Hubungan Indonesia Arab Saudi," dalam [www.menpan.go.id/File.Kebijakan/pedu.pdf](http://www.menpan.go.id/File/Kebijakan/pedu.pdf), 16-November 2005. hlm. 1.

penyelenggaraan jama'ah haji dimaksudkan untuk memberi kemudahan dan perlindungan terhadap calon jama'ah haji, hanya saja dari waktu ke waktu penyelenggaraan haji tersebut tetap tidak sepi dari persoalan. Sebagai ilustrasi mengenai persoalan yang pernah timbul dalam setiap penyelenggaraan haji di mulai sejak masa kemerdekaan antara lain :

1. Sejalan dengan penyempurnaan penyelenggaraan haji pada masa lalu didirikan PT Arafat, perusahaan angkutan jama'ah haji dengan menggunakan kapal laut. Namun dalam perjalananya, ditemukan adanya kelemahan, penyimpangan dan penipuan, sehingga banyak jama'ah haji yang dirugikan dan bahkan tidak dapat melaksanakan ibadah haji. Terjadinya penyimpangan, penipuan dan kericuhan antara lain disebabkan oleh adanya sistem kuota, seleksi dan undian. Selain itu, muncul pula persaingan yang tidak sehat antara penyelenggara haji swasta dan juga dalam hal kesulitan teknis administrasi.
2. Terlibatnya yayasan-yayasan yang tidak berpengalaman juga turut memperburuk persoalan penyelenggaraan haji. Kasus *Mukersa Haji* dengan *Oriental Queen* mengenai pembayaran biayakartelkapalyangtidaklunas dan kasus *Yayasan Al-Ikhlash* yang memberangkatkan haji tanpa dokumen lengkap dan pengurusan dana yang tidak benar, serta kasus *Yayasan Mu'awanah Lil Muslimin (YAMU'ALIM)* di Semarang merupakan contoh kasus yang muncul dalam penyelenggaraan haji masa lalu.
3. Penelantaran jama'ah 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 (Mekkah) yang tidak layak merupakan salah satu contoh kasus yang masih terjadi hingga sekarang.

4. Adanya *BPH (Biro Perjalanan Haji)* khusus tidak melaksanakan janjinya kepada jama'ah, seperti kerap terjadi yaitu hotel tidak sesuai yang diiklankan, ini merupakan kebohongan publik dan dapat dikatakan penipuan.
5. Kasus-kasus menonjol lainnya yang pernah terjadi di Mekkah, Arab Saudi, seperti permainan calo/perantara dalam pengadaan rumah pemondokan dan catering, permainan pungutan dan masih banyak lagi persoalan yang tidak dapat disebutkan.”²

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia diatur dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Menurut Pasal 5 Undang-undang tersebut, tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jama'ah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga memperoleh ibadah haji yang *mabrur*.

2 *Ibid.*, hlm. 2.

Dalam penjelasan umum dinyatakan bahwa untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suasana yang kondusif bagi warganegara yang akan melaksanakan ibadah haji. Suasana kondusif dapat terwujud apabila pihak penyelenggaraan haji mampu memberikan fasilitas sebagai berikut:

1. Pembinaan, meliputi pembimbing, penyuluhan dan penerangan;
2. Pelayanan, meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan dan akomodasi;
3. Perlindungan, meliputi keselamatan dan keamanan. Kesempatan untuk melaksanakan/menunaikan ibadah haji, serta penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang terjangkau oleh calon jama'ah haji.

Karena besaran biaya yang telah dikeluarkan untuk melaksanakan ibadah haji, seringkali calon jama'ah haji menuntut pelayanan yang setimpal dengan besaran biaya yang mereka keluarkan. Berdasarkan kenyataan tersebut pihak penyelenggara dalam hal ini Kementerian Agama yang bertindak sebagai "*leading sector*" atau penanggung jawab penyelenggaraan haji dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji sesuai dengan hak-hak mereka dengan tidak menyimpang dari aturan-aturan yang ada.

Sebagai sajian data penyelenggaraan haji di dalam buku ini, kantor Kementerian Agama di daerah sebagai penyelenggara haji tingkat daerah sebagaimana yang tercantum pada Pasal 9 butir c, telah berusaha dengan

segala kemampuan dan fasilitas yang dimiliki berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar jama'ah haji khususnya jama'ah haji kota Semarang dapat menunaikan ibadah dengan tertib, lancar, aman sehingga menjadi haji yang *mabrur*.

Peningkatan mutu pelayanan sesuai dengan standar mutu pelayanan yang telah ada tetap menjadi prioritas Kementerian Agama di tingkat daerah dalam penyelenggaraan haji sepanjang tahun, namun persoalan-persoalan yang selalu muncul dalam setiap penyelenggaraan merupakan hal yang tidak bisa dihindarkan, sehingga diperlukan penyelesaian secara bijak untuk minimalisir kekeliruan dan ketidakpuasan para calon jama'ah haji. Kendala-kendala teknis masih selalu mewarnai pada lembaran penyelenggaraan dari tahun ke-tahun.

Menurut Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 dengan perubahan peraturan menjadi Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah pemerintah (Kementerian Agama) dan/atau swasta (Biro Perjalanan Haji dan Umrah). Dalam penjelasan ini dinyatakan bahwa mengingat penyelenggara ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut harta dan martabat, serta nama baik bangsa dan negara, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggara ibadah haji merupakan tanggung jawab pemerintah. Keikutsertaan masyarakat dalam hal ini pihak swasta, merupakan bagian yang terpisahkan dari sistem dan pengaturan penyelenggaraan ibadah haji. Dengan demikian, berdasarkan Undang-

undang Nomor 13 Tahun 2008 kedudukan pemerintah adalah sebagai pelaku pelayanan jasa, dan jama'ah haji sebagai konsumen layanan jasa.

Permasalahan pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia adalah apakah sistem penyelenggaraan haji dapat melindungi kepentingan jama'ah haji. Berbagai masalah dapat dikaji dari kebijakan pemerintah selaku penanggung jawab sebagai penyelenggara ibadah haji serta implikasi dari sistem. Jama'ah haji Indonesia setiap tahun menunjukkan peningkatan yang signifikan artinya bahwa minat masyarakat Indonesia dalam melaksanakan ibadah haji sangat tinggi, sehingga diperlukan suatu kebijakan pemerintah (baik tingkat nasional hingga daerah) selaku penanggung jawab sesuai kuota yang ditentukan oleh pemerintah Arab Saudi.³

Mengenai kuota sebagaimana Pasal 28 butir (a dan b).⁴ Sebagai data pembanding dapat dilihat contoh calon jema'ah di Kota Semarang apabila calon jema'ah haji melakukan pendaftar haji pada tahun 2009 maka calon jema'ah haji tersebut akan mendapatkan jatah keberangkatan di tahun 2012. Di mana calon jema'ah haji harus menunggu hampir 2-3 tahun.

3 Kuota Jama'ah haji adalah batas maksimal jumlah jama'ah haji untuk setiap Negara yang diberangkatkan menuju Mekkah Al-Mukaramah, yang ditetapkan oleh pemerintah kerajaan Arab Saudi hasil kesepakatan Menteri Luar Negeri Negara-negara OKI Tahun 1986 di Yordan, yaitu 1/1000 dari jumlah umat Islam Negara yang bersangkutan.

4 Lihat dalam Pasal 28 butir a & b Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Pada tahun 2004-2008 timbul permasalahan tentang Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 452 Tahun 2002 tentang Porsi Jama'ah Haji Tahun 2004 dan seterusnya menetapkan sebanyak 205.000 orang. Calon jama'ah haji yang terdaftar 238.585 orang sehingga sebanyak 33.586 orang calon jama'ah haji yang terdiri dari 29.974 calon jama'ah haji reguler dan 3.661 calon jama'ah haji khusus gagal berangkat menunaikan ibadah haji.⁵

Karena terdapat juga jama'ah haji yang gagal berangkat ke tanah suci maka calon jama'ah haji tersebut akan menerima kerugian baik materil maupun moril.⁶ Dengan diterbitkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 yang berlaku pada tanggal 26 januari 2008 sebagai pengganti Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Haji sebagai landasan hukum bagi penyelenggaraan haji Indonesia, ternyata masih belum mampu meredam semua persoalan.

Persoalan terlambatnya keberangkatan seperti terlihat dari kasus penerbangan *Indonesia Airline* (IA), masalah penyelenggara Biro perjalanan swasta nakal dengan *ONH Plus*, hingga ratusan jamaah yang terlantar selama berhari-

5 **M. Hudi Asrori, 2006, "Perlindungan Hukum Jama'ah Haji, Studi Sosio Legal di Daerah DIY", Jurnal Mimbar Hukum Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, XV III (3).**

6 **Kultur dan interaksi sosial masyarakat islam di Indonesia selalu menempatkan jama'ah haji pada posisi yang sangat prestesius. Dia selalu di eluk-elukkan sebelum dan sesudah keberangkaannya banyak dikunjungi oleh sekitar masyarakatnya. Dalam posisis ini membawa dampak yang negative secara emosional (*moril*) bagi calon jama'ah haji yang tidak berangkat ke tanah suci, seperti perasaan malu dan kecewa yang berlebihan. *Ibid.*, hlm. 293-439.**

hari di Mina dan Mekah. Serta diketahui ada tiket pesawat palsu bagi jama'ah haji yang hendak pulang ke tanah air.⁷ Banyak di temukan kasus selama penyelenggaraan haji Indonesia diantaranya; Kasus yang terjadi pada tahun 2004 mengenai pembatalan jama'ah haji, pada tahun 2006 di temukan kasus “*kelaparan di area ARMINA*”, sampai pada kasus tahun 2008 jarak *maktab* jama'ah haji Indonesia minimal 7 km dari Masjidil Haram, pengalaman tersebut dialami oleh jama'ah haji dari berbagai penjuror daerah yang berasal dari Indonesia.

Ade Mafrudin, Ketua Majelis Pusat Rabithah Haji Indonesia ini berpendapat dengan bersembunyi di balik jargon keagamaan, penyelenggara haji seolah-olah dibuat menjadi *untouchable* (tak tersentuh) oleh siapapun. Kekecewaan *jamaah haji yang batal*, kemudian yang *kelaparan* hingga *maktab* yang jauh dari masjidil haram diredam sedemikian rupa dengan diplomasi kesabaran dan ujian. Kementerian Agama tidak menjadikan sebagai evaluasi untuk memperbaiki kinerja. Telah terjadi monopoli serta tidak ada “*audit public*” atas dana penyelenggaraan haji memunculkan ketidak-profesionalan pemerintah dalam penyelenggaraan haji adalah faktor penting yang menyebabkan kekisruhan pada tahun 2004 hingga 2008.⁸ Jadi kasus tersebut merupakan puncak rangkaian buruknya

7 Lihat dalam, “Mempertanyakan Kembali Penyelenggara Haji”, <http://www.republik.co.id>. 16 November 2005.

8 Askari Krisna, *Gonjang Ganjing Pelaksanaan Ibadah Haji*, **Warta Perundang-undangan**, No. 2319 (1 Januari 2008), hlm. 1-2.

pengelolaan haji oleh Kementerian Agama. (baik tingkat nasional maupun provinsi dan tidak adanya komunikasi diantara keduanya) Penanganan calon jamaah haji tidak dilakukan berdasar kepentingan ibadah, tapi lebih menekankan aspek komoditas.⁹

Hal senada juga disampaikan oleh Zaim Saidi sebagai *Dewan Eksekutif Publikinterest Research and Advocacy Center (PIRAC)*. Ia menyatakan penyelenggaraan haji merupakan satu-satunya bisnis jasa publik yang masih dimonopoli oleh Negara. Sebetulnya dari sudut perlindungan konsumen. Kementerian Agama telah menjual sesuatu yang belum dipastikan keberadaannya. Tapi karena tidak ditempatkan sebagai kegiatan ekonomi atau jasa pelayanan publik, maka Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak dapat diterapkan terhadapnya.¹⁰

Penulis beranggapan kompleksitas persoalan yang timbul, tidak terlepas dari implikasi sistem yaitu monopoli penyelenggaraan haji oleh pemerintah yang di wakili Kementerian Agama di mana terlibatnya pemerintah secara sangat intens dalam persoalan yang sangat tehnikal.¹¹ Permasalahan dalam penyelenggara haji berakar pada konsep pemerintah yang menepatkan calon jama'ah haji

9 **Lihat dalam,** *Ketika Departemen "Korup" Mengelola Haji*, http://www.kompas.com/kompas_cetak/0312/27/fokus/767492.htm, akses 27 Desember 2003.

10 **Lihat dalam,** Nur Hidayati, *Resiko yang Dapat Diprediksi*, http://www.kompas.com/kompas_cetak/0402/07/fokus/842302.htm, akses 7 Februari 2004.

11 **Arief Mujayanto,** *Perlunya Merevisi Undang-Undang Haji*, *Warta Perundang-Undangan*, No. 2262 (5 Juni 2003), hlm. SKETSA-1.

sebagai objek bukan subjek di dalam penyelenggaraan ibadah haji, yaitu sebagai konsumen jasa layanan publik yang harus dilayani oleh pemerintah sebagai pelaku usaha jasa pelayanan publik.

Jama'ah haji tidak mempunyai kesempatan untuk mengetahui kedudukan hukum dan perlindungan hukum yang semestinya diperoleh, karena sistem Penyelenggaraan Ibadah Haji bersifat sentralistik dan memberikan kewenangan penuh kepada Menteri Agama dalam tanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji secara nasional. Kewenangan ini meliputi keseluruhan hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, seperti *Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), pendaftaran Calon Jama'ah Haji, Pembimbingan Ibadah Haji*, sampai dengan masalah yang bersifat ekonomis *penyediaan transportasi, penginapan, kebutuhan makan*. Termasuk didalamnya kewenangan untuk melakukan efisiensi biaya penyelenggaraan ibadah haji, yang ditampung di dalam *Dana Abadi Umat (DAU)* dan pengelolanya.¹²

Dengan demikian di dalam penyelenggaraan haji peranan pemerintah tidak hanya dalam hal pengendalian langsung maupun tidak langsung, tetapi juga operasi langsung.¹³ Oleh karenanya pemerintah dalam hal ini

12 M. Hudi Asrori, *Op.cit.*, hlm. 389.

13 Lebih lanjut pengertian dari “pengendalian langsung atau tidak langsung, dan operasi langsung” dapat dibaca dalam tulisan Muchsan, 1997, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 9.

Kementrian Agama berperanan ganda yaitu *selaku regulator* yang mempunyai pihak kewenangan mengeluarkan kebijakan dan *selaku operator* yaitu melaksanakan secara langsung manajemen dan operasional penyelenggaraan haji.

Sistem sentralistik membawa konsekuensi terhadap jaminan perlindungan jamaah haji. Pasal 28 D ayat (1) Undang-undang Dasar 1945, bahwa setiap orang berhak atas pengakuan jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum. Arti yang terkandung di dalam pasal tersebut adalah pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap jaminan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia, dalam hal pelaksanaan ibadah haji.

Kedudukan hukum jama'ah haji sangat tidak jelas dapat di lihat, pada saat calon jama'ah haji menyerahkan surat pendaftaran pergi haji. Isi dari surat pendaftaran itu ialah ; data pribadi jama'ah haji, surat keterangan kesehatan dari dinas kesehatan, dan bukti pembayaran BPPH dari bank penerima setoran BPIH. Hanya syarat tersebut bagi (calon jama'ah haji) untuk dapat terdaftar sebagai calon jama'ah haji. Harus diketahui bahwa di dalam pendaftaran pergi haji tidak disertai dengan suatu surat perjanjian yang dapat menjamin hak dan kewajiban para pihak.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 belum dapat menjamin dan memberikan perlindungan bagi calon jama'ah haji karena masih terdapat ketidakjelasan kedudukan hukum calon jama'ah haji, berkaitan masalah

diatas calon jama'ah haji atau sebagai konsumen seharusnya dapat meminta pertanggung jawabanya sesuai dengan hak-hak konsumen (jama'ah haji) sesuai Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yang mana konsumen (jama'ah haji) harus mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak atas informasi yang benar dan lain-lain atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan Pasal 47-48 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kepentingan dari seorang jama'ah haji harus dilindungi oleh undang-undang. Namun demikian, undang-undang itu kadang-kadang tidak lengkap atau tidak jelas. Meskipun tidak lengkap atau tidak jelas, tetapi suatu undang-undang harus dilaksanakan.¹⁴ Di sisi lain jama'ah haji bagiandari masyarakat daerah dimana menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang mengatakan bahwa pemerintah daerah bertanggung jawab atas pelayanan publik. Pertanyaan yang muncul ialah apakah yang di sebut di dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dapat dilakukan oleh pemerintah daerah bila masyarakatnya mengalami berbagai persoalan dalam melaksanakan haji.

B. Melindungi Konsumen (Jema'ah Haji Indonesia)

Pada era globalisasi seperti saat ini, kegiatan-kegiatan perekonomian semakin berkembang dan menciptakan

14 Sudikno Mertokusumo, 1986, Mengenal Hukum (Suatu Pengantar), Liberty, Yogyakarta, hlm.132.

keterbukaan dalam persaingan usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa perjalanan jama'ah haji atau konsumen yang bervariasi dalam menawarkan suatu jasa, dimana kebanyakan perusahaan (*termasuk perusahaan jasa dalam hal ini KBIH atau travel perjalanan haji dan umroh*) yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah: untuk memuaskan pelanggan. Cara beragam ada yang merumuskan dengan memberikan segala sesuatu yang di harapkan setiap pelanggan adalah raja, kepuasan pelanggan adalah tujuan kami.¹⁵

Kepentingan fisik konsumen yang dimaksudkan adalah kepentingan badan konsumen yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan tubuh atau jiwa mereka dalam menggunakan barang atau jasa.¹⁶ Dalam hal ini yang menjadi perhatian utama sebagai upaya perlindungan konsumen adalah kepentingan-kepentingan konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa kepentingan konsumen adalah hak-hak konsumen yang diberikan oleh undang-undang sebagai konsekuensi dari hak seluruh rakyat.¹⁷

Sesungguhnya seluruh rakyat itu adalah konsumen (pengguna atau pemakai barang/jasa kebutuhan hidup), maka tidak perlu diragukan bahwa kesemua hak dan

15 Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, hlm. 146.

16 AZ Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm. 78.

17 M. Ali Mansyur, 2007, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, hlm. 81.

kepentingan rakyat yang berkaitan dengan pengguna barang atau jasa konsumen adalah hak dan kepentingan konsumen. Dalam hal ini, Ali Mansyur menjelaskan tentang kepentingan konsumen. Kepentingan konsumen dikelompokkan menjadi 4 (empat) kepentingan antara lain: (1) Kepentingan Fisik, (2) Kepentingan Sosial dan Lingkungan, (3) Kepentingan Ekonomi, dan (4) Kepentingan Perlindungan Hukum.¹⁸

Perlindungan hukum yang dimaksud ini adalah bagaimana konsumen (jama'ah haji) memperoleh keadilan (*access to justice*). Kepentingan perlindungan hukum menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat semakin marak pelecehan terhadap konsumen yaitu banyak terjadi gangguan atas fisik, jiwa atau harta benda konsumen, tidak diperolehnya keuntungan optimum dari pengguna sumber ekonomi konsumen dan belum dapat ditegakkan hukum perlindungan konsumen yang benar-benar berpihak pada konsumen. Gangguan kepentingan hukum konsumen ini adalah sebagai akibat dari praktek persaingan tidak sehat yang dilakukan oleh para travel perjalanan haji dan umroh atau beberapa KBIH yang ingin meraup keuntungan besar dari konsumen dalam hal jamaah haji.

Secara terminologi kata *perlindungan* menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah tempat untuk berlindung/ perbuatan melindungi.¹⁹ Sedang kata *hukum* menurut kamus hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 18.

¹⁹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1998, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.

memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, dan pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi akibat diambilnya tindakan-tindakan.²⁰ Berdasarkan penjabaran tersebut, maka *perlindungan hukum* dapat dimaknai sebagai perbuatan yang bersifat melindungi berdasarkan peraturan-peraturan bersifat melindungi, melindungi berdasarkan peraturan-peraturan yang bersifat memaksa kemudian menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh lembaga yang berwenang menurut undang-undang.

Menurut, Gautama Sudargo mengatakan bahwa perlindungan hukum merupakan salah satu perwujudan dari fungsi hukum untuk mencapai tujuan yaitu menyelenggarakan keadilan dan ketertiban. Segala hukum haruslah memenuhi dan mewujudkan fungsi-fungsi tersebut. Dengan demikian hukum akan benar-benar bermanfaat dan mampu memenuhi tuntutan keadilan, serta dapat menjamin kepastian hukum.²¹

Adapun tujuan dari perlindungan hukum sendiri adalah :

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen (jama'ah haji) yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;

20 Simonrangkir, J.C.T., 1987, *Kamus Hukum, Aksara Baru, Jakarta, hlm. 56.*

21 Sudargo Gautama, 1994, *Hak Milik Intelektual dan Perjanjian Internasional: TRIPS, GATT, Putaran Uruguay, Citra Aditya Bhakti, Bandung, hlm. 35.*

2. Melindungi kepentingan konsumen (jama'ah haji) pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
3. Memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen (jama'ah haji) dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
4. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa, dan;
5. Memadukan penyelenggaraan pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum dengan bidang-bidang lain.²²

Berdasarkan hal inilah pemerintah membuat dan mengeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini dibuat agar para konsumen dapat dilindungi hak-haknya dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Hal ini tercantum dalam Pasal 4 Undang-undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan hak konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhanya atas

22 Husni Syawali, dan Heni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 7.

- barang dan/atau jasa yang digunakan;
4. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 5. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
 6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
 7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya.

Bukan hak-hak konsumen saja yang diatur didalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetapi juga menyangkut hak dan kewajiban pelaku usaha (*dalam hal ini Kementerian Agama selaku penyelenggara haji*) yang tercantum dalam Pasal 6-7, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tercantum dalam Pasal 8, dan tanggung jawab pelaku usaha yang tercantum pada Pasal 19.

Di dalam Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa tentang perlindungan konsumen dalam sidang umum ke-39 pada tanggal 16 April 1985, di mana Indonesia sebagai salah

satu negara yang menyetujui resolusi tersebut, menggaris besarkan kepentingan konsumen yang terdiri dari :

1. Perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanan.
2. Promosi dan perlindungan dari kepentingan konsumen.
3. Akses bagi konsumen (untuk mendapatkan) informasi yang benar (sehingga mampu mengambil kepentingan milik barang dan/atau pelayanan jasa) sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi mereka.
4. Pendidikan konsumen.
5. Tersedianya sarana pengganti kerugian yang efektif (terjangkau).
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi itu untuk menyampaikan kesepakatan kepada organisasi itu untuk menyampaikan pendapatnya dalam proses putusan atas kebijaksanaan yang memberikan dampak atas kepentingan mereka.²³

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 mulai berlaku pada tanggal 26 januari 2008 pengganti Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan mengikat semua Warga Negara Indonesia yang melaksanakan ibadah haji. Sistem penyelenggaraan haji bersifat sentralistik dan memberikan kewenangan penuh kepada Menteri Agama dalam tanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji secara Nasional. Kewenangan

23 Majalah Manajemendan Usahawan, No 3 Tahun XX, tanggal 11 Maret 1994.

ini meliputi keseluruhan hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, seperti Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), Pendaftaran Calon Jama'ah Haji, pembimbingan ibadah haji, sampai dengan masalah yang bersifat ekonomis penyediaan transportasi, penginapan, kebutuhan makan. Termasuk di dalamnya adalah kewenangan untuk melakukan efisiensi biaya penyelenggaraan haji, yang ditampung di dalam Dana Abadi Umat (DAU) dan pengelolaannya.

Dengan demikian di dalam penyelenggaraan haji peranan pemerintah tidak hanya dalam pengendalian langsung maupun tidak langsung, tetapi juga operasi langsung.²⁴ Memperhatikan kenyataan di atas, sesungguhnya dapat dikatakan bahwa²⁵ konsumen (*jama'ah haji*) dengan segala keterbatasan yang ada dan dalam upaya mewujudkan hubungan kemitraan antara produsen/pelayanan jasa dalam hal ini Kementerian Agama sebagai penyelenggara ibadah haji dan konsumen dalam hal ini jama'ah haji, perlu ditingkatkan harkat dan martabat konsumen melalui peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha

24 M. Hudi Asrori.S, Mimbar hukum, Volume 18, Nomor 3, Oktober 2006, hlm 293-439, dan lebih lanjut pengertian dari “pengendalian langsung atau tidak langsung, dan operasi langsung” dapat dibaca dalam tulisan Muchsan 1997, “Sistem Pengawasan Terhadap Pembuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara, Liberty, Yogyakarta, hlm. 9.

25 M. Ali Mansyur, 2007, Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen, Genta Press, Yogyakarta, hlm. 2.

yang bertanggung jawab sehingga terwujud perlindungan konsumen yang mengarah pada upaya yang menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

BAB II

PENYELENGGARAAN HAJI INDONESIA

A. Pengertian Haji

Di dalam Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 yang dimaksud ibadah haji adalah Rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang islam yang mampu menunaikannya.

Ibadah haji bagi umat Islam merupakan kewajiban utama kelima dari rukun Islam.¹ dan wajib dikerjakan sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang termasuk dalam kategori *mukallaf*, artinya dewasa dan berakal, dan mempunyai kemampuan untuk melaksanakannya.² Hanya saja, karena biaya yang relatif cukup mahal, maka Allah

1 Berdasarkan Hadits Nabi Muhammad SAW, bahwa lima tiang utama Agama Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam adalah (1) membaca dua kalimat Shahadat, (2), melaksanakan sholat 5 waktu, (3) melaksanakan puasa wajib di Bulan Ramadhan, (4) membayar Zakat, dan (5) melaksanakan ibadah haji

2 Yunahar Ilyas, 2003, "Tafsir Tematik Cakrawala Al-Qur'an", Suara Muhammadiyah. Yogyakarta, hlm. 75

SWT memberikan keringanan; Ibadah haji diwajibkan hanya “*buat orang yang mampu*”; baik mampu secara rohani maupun jasmani serta tentu mampu dalam hal ekonomi.³

Perintah ibadah haji secara dogmatis merupakan perintah yang bersifat mutlak dari Allah SWT yang ditentukan di dalam al-Qur’an. Surat Ali Imron, ayat 97.⁴ Syarat kemampuan tersebut berkaitan dengan sifat khusus ibadah haji itu sendiri, yaitu hanya dapat dilaksanakan dalam waktu dan tempat yang telah ditentukan. Waktu pelaksanaan ibadah haji adalah setiap Bulan Dzulhijah (bulan ke sebelas tahun hijriyah), dengan melaksanakan *wukuf* di Arafah, suatu tempat berupa padang pasir yang terletak lebih kurang 21 km dari kota Makkah, Arab Saudi.

Haji menurut pengertian bahasa berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju kesesuatu tertentu, atau berniat untuk mendatangi seseorang yang dipandang mulia, yang dimaksud dengan berniat dalam pengertian ini ialah berniat untuk melakukan sesuatu yang baik ditempat tertentu, karena tempat itu dipandang mulia atau terhormat. Karena itu, termasuk dalam pengertian umum haji apabila seseorang mengunjungi orang lain yang dipandang mulia atau terhormat.

3 Iwan Gayo, 2005, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, Pustaka Warga Negara, Jakarta, hlm. 41

4 Terjemahan Surat Ali Imron, ayat 97, adalah “mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah yaitu, (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari alam semesta.

Haji dalam pengertian istilah para ulama ialah menuju ke Ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu pada waktu tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.⁵

Dari pengamatan penulis sendiri bahwa haji ialah merupakan kewajiban bagi orang islam yang mampu dan mempunyai tujuan untuk mengunjungi ke Mekkah dan Madinah.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa haji harus dilakukan ditempat tertentu, pada waktu tertentu, dan dengan perbuatan-perbuatan tertentu. Ibadah haji tidak dilakukan di sembarang tempat, di sembarang waktu dan dengan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian, hal ini bukanlah haji.

Ibadah haji mulai diperintahkan pada akhir tahun ke-9 Hijriah tetapi perintah haji yang diturunkan pada tahun tersebut belum dapat dilakukan oleh Rasulullah dan kaum muslimin karena adanya suatu halangan. Haji baru dapat dilakukan oleh Rasulullah dan Kaum Muslim setahun kemudian, yaitu pada tahun ke -10 Hijriah.

5 Syekh Hasan Ayyub, 2002, *Pedoman Menuju Haji Mabru, di Alih bahasakan oleh Said Aqil Husin Al Munawar, Imam Subchi, & Ahmad Abdullah, Wahana Dinamika Karya, Jakarta, hlm.1. Yang dimaksud "mengunjungi" ialah mendatangi, yang dimaksud dengan tempat tertentu adalah Ka,bah & Arafah, yang dimaksud dengan "waktu tertentu" adalah bulan-bulan haji, yaitu bulan Syawal, Zulqaidah, dan Zulhijjah dan 10 bulan Zulhijjah, yang dimaksud dengan "perbuatan tertentu" adalah berihram, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, melontar jumroh, mencukur, tawaf, dan sa'l. Ibid. hlm. 2.*

B. Syarat-Syarat Menjalankan Ibadah Haji

Setiap ibadah yang dilakukan di dalam Islam harus memenuhi syarat-syarat tertentu. Demikian pula dalam melaksanakan ibadah haji, harus dipenuhi beberapa syarat. Syarat-syarat menunaikan ibadah haji itu ada lima, yaitu 1) orang Islam, 2) orang berakal, 3) orang yang sudah baligh, 4) orang merdeka, dan 5) orang yang mampu.⁶

Kelima syarat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Orang Islam, ini menunjukkan bahwa yang diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji adalah orang islam. Adapun orang kafir tidak diwajibkan untuk itu, bahkan walaupun mereka melaksanakannya, hajinya tidak sah;
2. Orang Berakal, adalah orang yang waras, tidak mengalami gangguan atau sakit jiwa. Orang gila tidak dikenakan kewajiban untuk melaksanakan ibadah haji, karena terlepas dari kewajiban haji;
3. Orang Baligh, adalah orang yang sudah umurnya untuk melakukan kewajiban-kewajiban agama;
4. Orang Merdeka, ialah orang yang tidak terikat oleh ikatan perbudakan, jadi orang merdeka adalah orang yang bebas, bukan budak yang terikat oleh perbudakan. Karena itu, seorang budak tidak dikenakan kewajiban untuk menunaikan ibadah haji;
5. Orang Mampu, adalah orang yang mempunyai

6 Ahmad Thib Raya & Siti Musdah Mulia, 2003, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*, Kencana, Bogor, hlm. 223.

kemampuan untuk menunaikan ibadah haji dan dengan kemampuannya itu seseorang dapat mencapai tempat pelaksanaan ibadah haji, yaitu Mekkah al-Mukarramah. Orang yang tidak memiliki kemampuan untuk di sana tidak dikenakan kewajiban haji.

Menurut para ulama, ada 3 kemampuan yang harus dipenuhi dalam rangka menunaikan ibadah haji, yaitu a) kemampuan kesehatan (badan), b) Kemampuan material/ finansial (keuangan), dan c) kemampuan keamanan (keselamatan).⁷

C. Rukun Haji

Rukun haji adalah kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji yang jika tidak dikerjakan maka hajinya tidak sah. Rukun haji tersebut adalah sebagai berikut:

1. Ihram, niat untuk melaksanakan haji dan umrah;
2. Wukuf di Arafah, yaitu berdiam diri, dzikir dan berdo'a di Arafah pada tanggal 9 Dzulhijah;
3. Tawaf Ifadah, dilakukan sesudah wukuf di Arafah dan mabit di Muzdalifah tanggal 10 Dzulhijah
4. Sa'i, yaitu berjalan atau berlari-lari kecil antara bukit Shafa dan bukit Marwah sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah tawaf;
5. Tahallul, yaitu bercukur atau mengunting rambut sedikitnya 3 helai

7 *Ibid*, hlm. 233-237.

6. Tertib, yaitu mengerjakan sesuai dengan urutan-urutannya, serta tidak ada yang tertinggal.⁸

D. Wajib Haji

1. Ihram (niat) dari Miqat,
2. Mabit di Muzdalifah,
3. Mabit di Mina,
4. Melontar Jamrah Ulya, Wustha dan Aqabah, serta
5. Tawaf Wada⁹

E. Paspur Haji

Sesuai Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji bahwa yang dimaksud dengan paspor haji adalah dokumen perjalanan resmi yang diberikan kepada Jamaah Haji untuk menunaikan Ibadah Haji. Dalam pembuatan paspor haji Kementerian Agama bekerjasama dengan Departemen Keimigrasian sesuai dengan Pasal 32 angka (1 dan 2) yang menyatakan bahwa setiap Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji menggunakan Paspur haji yang dikeluarkan oleh Menteri kemudian Menteri dapat menunjukan pejabat untuk dan/atau atas namanya menandatangani paspor.

Dalam hal ini pula Kementerian Agama bekerjasama dengan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia

8 Iwan Gayo, 2005, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, Pustaka Warga Negara, Jakarta. hlm. 4.

9 *Ibid*, hlm. 5.

mengeluarkan Keputusan No. 2 Tahun 2009 tentang Paspor bagi Jamaah Haji baik paspor biasa bagi jamaah haji biasa maupun paspor biasa bagi jamaah haji khusus. Proses pembuatan paspor biasa bagi jamaah haji sesuai dengan Pasal 5, 6 dan 10 Peraturan Bersama No. 2 Tahun 2009 tentang Pembuatan Paspor yang menyatakan.¹⁰

1. Pelayanan paspor bagi jamaah haji biasa dilakukan di Kantor Imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi domisili jamaah haji atau kantor imigrasi terdekat,
2. Pelayanan dilakukan dengan menyediakan loket khusus jamaah haji;
3. Setiap Jamaah haji mengisi formulir permintaan penerbitan paspor biasa;
4. Penyelesaian penerbitan paspor biasa bagi jamaah haji paling lama 2 (dua) hari setelah pengambilan foto dan sidik jari
5. Jamaah haji mengisi formulir permintaan paspor biasa dengan melampirkan kartu tanda penduduk, kartu keluarga/akte kelahiran/buku nikah/ijazah disertai fotocopinya dan Bukti Setoran Lunas Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH),
6. Dalam hak jamaah haji dimana syarat yang kelima tidak mempunyai bisa minta surat keterangan dari Kepala Kementerian Agama setempat
7. Proses penerbitan paspor biasa bagi jamaah haji khusus dilakukan melalui Kantor Imigrasi yang wilayah

10 Lihat dalam Keputusan Bersama Menteri Agama & Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 2 Tahun 2009 tentang Pembuatan Paspor.

kerjanya meliputi domisili jamaah haji khusus atau di kantor Imigrasi terdekat dengan surat pengantar dari Kementrian Agama Wilayah

8. Dalam hal jamaah haji khusus memiliki paspor biasa, maka deapat digunakan apabila masa berlaku paspor tersebut sekurang-kurangnya 6 bulan terhitung tanggal keberangkatan jamaah haji terakhir.

Dalam pembuatan paspor biaya di tanggung oleh Deapartemen Agama bekerjasama dengan Departemen Keimigrasiaan dan tidak diwajibkan jamaah haji untuk membayar paspor. Dalam rangka mengatasi terjadinya hal ikhwal kegentingan yang memaksa, dengan adanya kebijakan Pemerintah Arab Saudi yang menetapkan bahwa mulai tahun 1430 Hijriyah.

Jamaah haji dari seluruh negara yang akan menunaikan ibadah haji harus menggunakan paspor biasa (*ordinary passport*) yang berlaku secara internasional, tidak terkecuali jamaah haji Indonesia yang selama ini menggunakan paspor haji, juga harus mengikuti kebijakan dimaksud, maka Pemerintah melakukan perubahan terhadap ketentuan mengenai penggunaan paspor haji bagi jamaah haji sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Agar jamaah haji Indonesia tetap dapat melaksanakan ibadah haji, dan terdapat kepastian hukum dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji, khususnya terkait dengan penggunaan paspor biasa (*ordinary passport*), serta

berdasarkan Pasal 22 ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Presiden telah menetapkan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Untuk menjamin agar Penyelenggaraan Ibadah Haji tetap dapat dilaksanakan dan mengingat ketentuan Pasal 22 ayat (2) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang harus mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, maka Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, perlu ditetapkan menjadi Undang-undang.

F. Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia

1. Sejarah Penyelenggaraan Haji

Pengaturan ibadah haji paska kemerdekaan mengalami perubahan dari waktu ke waktu sesuai dengan situasi dan tuntutan pada zamannya, yang dapat diurutkan sebagai berikut:

Tabel 1.

Tabel Sejarah Penyelenggaraan Haji di Indonesia

1949-1950	Pemberangkatan haji pertama kali ke Arab Saudi
1950-1962	Penyelenggaraan haji dilaksanakan secara bersama-sama oleh Pemerintah dan Yayasan Perjalanan Haji Indonesia (YPHI) yang di dirikan tanggal 21 januari 1950 dengan pengurusnya terdiri dari para pemuka Islam berbagai golongan
1962-1964	Pemerintah membentuk dan menyerahkan penyelenggaraan haji Indonesia kepada Panitia Perbaikan Perjalanan Haji(P3H). Pada periode inilah dimulai penyelenggaraan haji Indonesia dengan suatu panitia yang bersifat interdepartemental ditambah dengan wakil-wakil Badan/Lembaga Non Departemen, yang kemudian ditingkatkan menjadi tugas nasional yang dimaksudkan dalam tugas dan wewenang Menko Kompartimen Kesejahteraan. Dengan demikian, urusan haji yang tadinya berbentuk Panitia Negara P3H berubah menjadi Dewan Urusan Haji (DUHA)
1965-1966	Dewan Urusan Haji menjadi Departemen Urusan Haji dipimpin oleh seorang Menteri dibantu oleh beberapa Deputi Menteri. Pada tahun 1966 Departemen ini digabungkan ke Kementerian Agama menjadi Direktorat Jenderal urusan Haji Kementerian Agama dan sejak tahun 1979 hingga sekarang menjadi Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji.
1969	Pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden No. 6 tahun 1969 yang mengatur penyelenggaraan haji hanya oleh pemerintah, yang dilaksanakan Departemen-departemen dan lembaga-lembaga lain terkait di bawah koordinasi Kementerian Agama.

1978	Transportasi haji ke Arab Saudi ditetapkan hanya dengan pesawat udara
1999-2008	Lahir Undang-Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 1999 diganti Undang-Undang Republik No 13 Tahun 2008 Tentang penyelenggaraan haji yang merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan haji Indonesia hingga saat ini.

Sumber : Muhammad M.Basyuni 2004-2008 Pokok-Pokok Pikiran Mengenai Perbaikan Pelaksanaan Haji Tahun 2005-2008 dan Kaitanya Dengan Hubungan Indonesia Arab Saudi. www.menpan.go.id.

Dari tabel tersebut, dapat diketahui perkembangan kebijakan maupun pelaksanaan tentang perhajian di Indonesia serta pihak-pihak yang menjadi penanggung jawab penyelenggaraan haji di Indonesia dari kebijakan dan penyelenggaraan sejak tahun 1949 sampai yang berlaku sekarang.

2. Kewenangan Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Pasal 11 butir (3) mengatakan bahwa Gubernur atau bupati/walikota dapat mengangkat petugas yang menyertai jama'ah haji yang terdiri atas Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dan Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD). Sebagai salah satu gambaran dapat dilihat dari keterlibatan Pemerintah Daerah Kota Semarang dalam hal penyelenggaraan ibadah haji di Kota Semarang pada tahap pemilihan TPHD (Tim Pemandu Haji Daerah)

dan pembentukan panitia bimbingan manasik haji, pemberangkatan dan pemulangan calon/jama'ah haji kota semarang dimana kedua hal tersebut menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kota Semarang dengan Legalisasi Surat Keputusan yang dikeluarkan.

a. Pemilihan TPHD (Tim Pemandu Haji Daerah).

Pemilihan TPHD merupakan kewenangan pemerintah daerah dalam hal ini Walikota Semarang selaku koordinator penyelenggaraan ibadah haji tingkat kota, untuk melakukan seleksi anggota TPHD tersebut. Pada musim-musim haji kewenangan untuk menentukan siapa saja yang masuk dalam TPHD adalah sepenuhnya kewenangan dari walikota dalam jajaran pemerintah kota tersebut dan bekerja sama dengan Depag Kota Semarang dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- 1) Personil TPHD ada 3 (tiga) orang dan yang merupakan perwakilan dari 3 (tiga) lembaga yaitu; Dewan Perwakilan Daerah (DPRD), Majelis Ulama Islam (MUI) tingkat kota dan bagian sosial Pemerintah Kota Semarang;
- 2) Masing-masing lembaga mengusulkan nama-nama yang ada di lembaga (minimal 1 nama) kepada bagian yang bersangkutan dalam hal ini Pemkot Semarang;
- 3) Proses seleksi akan dilakukan dengan tes secara tertulis dan personil yang mendapatkan nilai tertinggi dari masing-masing lembaga berhak menjadi personil TPHD;

- 4) Nama-nama yang telah terseleksi akan disahkan oleh Walikota Semarang.
- b. Informasi berbeda tentang proses seleksi TPHD, proses seleksi TPHD sebagai berikut:¹¹
- 1) Personil TPHD ada 3 (tiga) orang dan yang merupakan perwakilan dari 3 (tiga) lembaga yaitu; DPRD, Depag, dan bagian sosial Pemerintah Kota Semarang, jadi MUI tidak termasuk lembaga yang berhak merekomendasikan pegawainya untuk ikut TPHD, hanya pada tahun haji 2004 dan 2005 kemarin karena tidak adanya pegawai Depag yang bisa berangkat maka Depag merekomendasikan pegawai MUI untuk menjadi TPHD;
 - 2) Masing-masing personil dari ketiga lembaga tersebut merupakan murni rekomendasi pimpinan lembaga masing-masing, untuk personil Depag ditentukan oleh Ketua Kantor Depag Kota Semarang (Kakandepag), personil dari DPRD merupakan penunjukan dari Ketua Kantor DPRD Kota Semarang, dan personil dari pemerintah kota Semarang ditentukan oleh ketua bagian sosial Pemerintah Kota Semarang;
 - 3) Tidak adanya syarat-syarat yang ketat terkait kualifikasi pegawai macam apa yang berhak mengikuti TPHD kriterianya hanya yang sudah pergi haji dan mau juga mampu dari segi biaya

11 Penulis dapatkan ketika melakukan wawancara dengan bapak Drs. H. Maksun MH Kepala Kasi Gara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Semarang.

karena TPHD ini harus membayar separuh dari biaya total pergi haji dan separuhnya lagi dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pegawai cenderung tidak mau ditunjuk untuk menjadi TPHD karena harus membayar separuh biaya pergi haji tadi;

- 4) Belum adanya tes tertulis untuk menjadi TPHD, dikarenakan pegawai cenderung tidak mau ditunjuk untuk menjadi TPHD karena harus membayar separuhbiayaperghaji, tapibilapembiayaanmenjadi TPHD dibiayai total oleh APBD kemungkinan akan ada banyak pegawai yang mendaftar menjadi TPHD sehingga perlu dilakukanya tes tertulis untuk seleksi.
- c. Sedangkan pada Pasal 11 butir (2) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengatakan bahwa dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji, menteri menunjuk petugas yang menyertai jama'ah haji yang terdiri dari : (a).Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), (b).Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI); dan (c).Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI). Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pada umumnya seleksi untuk menjadi TPHI dan TPIHI yang mengantar adalah Depag Provinsi yang mana ujian seleksinya diadakan di kantor depag kota masing-masing dengan ketentuan tidak jauh beda dengan seleksi TPHD, tetapi ada berbeda dimana seleksi TPHI dan TPIHI harus meliputi tes wawancara yang terdiri dari pengetahuan agama baik itu masalah haji dan hukum-hukumnya, kemudian tes tulis dan biaya haji

untuk seleksi TPHI dan TPIHI ditanggung oleh depag provinsi.

3. Pemberangkatan dan Pemulangan Calon Jama'ah Haji

a. Pemberangkatan Calon Jamaah Haji

Upacara pemberangkatan calon jama'ah haji di Kota Semarang dilaksanakan oleh panitia pemberangkatan dengan mengadakan prosesi perlepasan calon jama'ah haji, yang pada setiap musim diadakan di Masjid Agung Semarang, Islamic Center Kota Semarang dan Balaikota Semarang. Upacara maupun proses pelepasan calon jama'ah haji dari Kota Semarang sebelum berangkat ke embarkasi haji *donohudan colomado* Surakarta, dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Pembukaan, yaitu prosesi dengan berisi sambutan-sambutan pembuka dari Walikota, Kepala Depag Kota Semarang selaku penanggung jawab atau koordinator penyelenggaraan ibadah haji di tingkat Kota Semarang;
- 2) Laporan dari PPIH kepada Walikota dan Kepala Depag Kota Semarang, merupakan laporan dari panitia penyelenggaraan ibadah haji embarkasi (PPIH-Embarkasi) selaku panitia yang berkedudukan di asrama haji embarkasi *donohudan* terkait pemberangkatan dari bandara Adi Sumarno, Surakarta;
- 3) Pamitan dari calon jama'ah haji, yaitu perwakilan

dari calon jama'ah haji untuk menyampaikan sambutan/kata-kata perpisahan dan ucapan terima kasih kepada Pemerintahan Kota Semarang dalam hal ini Depag dan Walikota selaku penyelenggaraan ibadah haji di tingkat Kota Semarang;

- 4) Sambutan dari Walikota/Kedepag Semarang, yaitu tanggapan dari pamitan calon jama'ah haji, Walikota/Kadepag selaku pejabat pemerintahan Kota Semarang yang melepas masyarakatnya untuk menunaikan ibadah haji ke Arab Saudi;
- 5) Do'a penutup, yaitu doa bersama untuk keselamatan calon jama'ah haji sehingga dapat kembali ke Kota Semarang dengan selamat dan menjadi haji mabrur.

b. Pemulangan Calon Jama'ah Haji

Upacara pemulangan jama'ah haji Kota Semarang ini tidak jauh berbeda dengan prosesi saat pemberangkatan, yang dapat dijelaskan sebagai berikut, setelah jama'ah haji sampai di bandara Adi Sumarmo Surakarta, langsung mengikuti pemeriksaan terkait dengan paspor dan barang-barang bawaan, setelah pemeriksaan di bandara jama'ah haji asal Semarang diperkenankan menaiki bus yang telah disiapkan oleh panitia pemulangan jama'ah haji dan ada pula langsung dijemput oleh pihak keluarga yang bersangkutan.

Upacara maupun prosesi penyambutan jamaah haji baru dilakukan setelah jamaah haji sampai di Masjid Agung Kota Semarang, dengan acara yang berisi;

- 1) Jama'ah haji diterima oleh walikota/Kadepag/ atau staf keduanya penyampaian selamat datang kepada

jamaah haji kota semarang yang telah selesai melakukan ibadah haji di Arab Saudi dengan aman dan lancar hingga sampai kembali di Kota Semarang;

- 2) Laporan panitia PPIH Embarkasi terkait kelancaran pelaksanaan ibadah haji, yaitu laporan dari PPIH Embarkasi terkait pelaksanaan pemulangan jamaah haji kota semarang di tingkat provinsi;
- 3) Laporan dari jamaah haji, penyampaian dari perwakilan jamaah haji tentang kesan-kesan dan ucapan terimah kasih penyelenggara di tingkat daerah khususnya di kota semarang yaitu pemerintah daerah kota semarang yang telah memfasilitasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji dengan selamat;
- 4) Sambutan dari walikota/kedepag kota semarang atau staf kedua instansi tersebut kota semarang, merupakan sambutan dalam rangka untuk menanggapi dari laporan PPIH embarkasi dan jamaah haji.

G. Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Haji

Di dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji menyatakan bahwa tata cara dan persyaratan serta jangka waktu pendaftaran pada setiap musim haji ditetapkan oleh Menteri Agama, selanjutnya Menteri Agama menindaklanjuti pasal tersebut dengan mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang dalam Pasal 15 angka (5)

menegaskan tata cara pendaftaran haji diatur lebih lanjut oleh Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji.

Terjadinya perubahan sistem pendaftaran haji di Indonesia yang diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor: D/163 Tahun 2004 tentang Sistem Pendaftaran Haji yang di dalam Pasal 2 angka (2) menyatakan, bahwa penyetoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dilakukan dengan sistem tabungan terbuka sepanjang tahun, di mana sistem ini diberlakukan mulai tahun 2005. Tata cara dan persyaratan pendaftaran haji menurut sistem sepanjang tahun, sebagai berikut, sebagai contoh di Kota Semarang:¹²

1. Setiap warga negara Indonesia yang berdomisili di Pemerintahan Kota Semarang dan atau mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) domisili Pemerintah Kota Semarang yang akan menunaikan ibadah haji wajib mendaftarkan diri ke seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama (Depag) Kota Semarang untuk mendapatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), yang berupa formulir isian data calon jamaah haji.
2. Membuka rekening tabungan haji di BPS (Bank Penerima setoran) yaitu Bank yang ditunjuk oleh Menteri Agama Republik Indonesia untuk menerima

12 Hasil Wawancara penulis dengan Kepala Kasi Gara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama (Depag) Kota Semarang

setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dan tersambung dengan Sistem Kompetetisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama. Bank yang menjadi BPS di Kota Semarang yaitu BRI, BNI, MANDIRI, SYARIAH MANDIRI, BTN. Calon jamaah haji dengan bebas menentukan bank mana yang di rasa aman dan nyaman untuk membuka rekening haji di antara bank-bank tersebut.

3. Cek Kesehatan ke Pukesmas di mana calon jamaah haji berdomisili atau yang lainnya karena untuk pukesmas tidak ada penunjukan dari Depag, pukesmas mana yang harus dituji oleh calon jamaah haji, yang terpenting adalah hasil dari cek kesehatan tersebut untuk ditunjukkan ke Depag, sebagai syarat apakah calon jamaah haji layak berangkat haji dengan kondisi fisik saat itu selain itu juga untuk mengetahui penyakit yang mungkin dijangkit oleh jamaah haji dan bila memang ada penyakit untuk segera disembuhkan sebelum berangkat haji.
4. Mendaftarkan ke seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Semarang dengan melampirkan bukti setor Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dari BPS BPIH yang tersambung dengan SISKOHAT dan bukti cek kesehatan dari puskesmas serta calon jamaah haji untuk membawa syarat:
 - a. Calon Jamaah Haji membawafotokopi KTP sebanyak 5 lembar di mana KTP tersebut menunjukkan bahwa haji berdomisili di Kota Semarang.

b. Ketentuan Foto Identitas calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

- 1). Berwarna;
- 2). Back Grond Berwarna Putih
- 3). Format Foto 80% tampak wajah
- 4). 3x4 = 32 lembar
- 5). 4x6 = 04 lembar

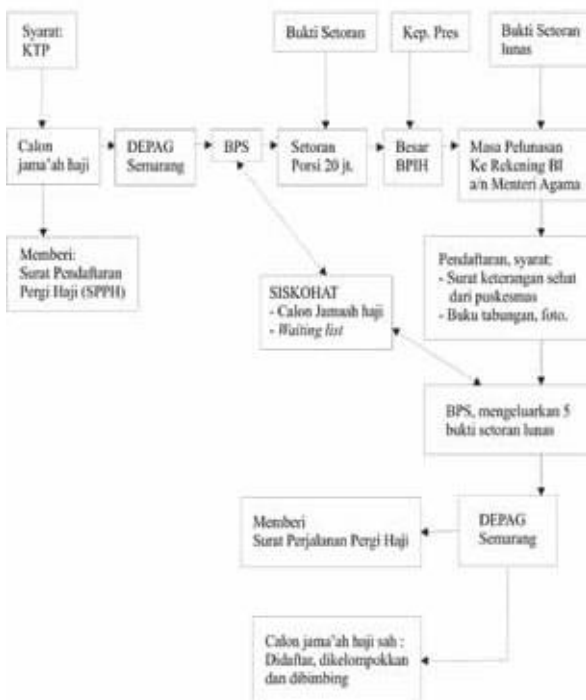
(Untuk proses foto dapat di layani di Kementrian Agama)

5. Ke-Bank BPS untuk mendapatkan nomor porsi haji yang terdaftar di SISKOHAT pusat. Calon jamaah haji setelah mendaftarkan diri ke seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementrian Agama Kota Semarang ke Bank Penerima Setoran, di mana calon jamaah haji akan mendapatkan nomor porsi haji, yaitu nomor urut calon jamaah haji apakah mereka berangkat pada tahun berjalan atau hanya pada daftar tunggu (*Waiting List*).
6. Daftar ulang ke Kementrian Agama paling lambat 2 hari setelah dari BPS mendapatkan porsi haji. Setelah dari BPS untuk sekali lagi calon jamaah haji kembali ke Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementrian Agama (Depag) Kota Semarang untuk daftar ulang, dalam hal ini Depag akan mencatat keberangkatan calon jamaah haji tersebut termasuk urutan dan tahun ke berapa
7. Petugas Kementrian Agama Kabupaten/Kota setelah menerima kelengkapan persyaratan pendaftaran selanjutnya meneliti kelengkapan persyaratan penabung,

mencatat nama dan identitas ke buku agenda tabungan haji, dan memberikan tanda bukti pendaftaran yang telah ditandai tangani petugas haji Kantor Kementerian Agama Kota Semarang, Membuat Laporan tabungan haji yang diserahkan kepada Kepala Kandepag untuk ditanda tangani dan diserahkan ke Kanwil Depag pada setiap bulan.

Untuk mempermudah mengenai penggambaran sistem pendaftaran haji di Kota Semarang yang pelaksanaannya sesuai dengan Keputusan Dirktorar Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor. D/163 Tahun 2004 tentang Sistem Pendaftaran Haji, yang merupakan sistem pendaftaran sepanjang tahun maka dapat di lihat pada bagan berikut ini :

Gambar 2.
Alur pendaftaran haji dengan sistem tabungan terbuka sepanjang tahun yang dilaksanakan di kota Semarang.



Sumber: Analisa Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor: D/163 Tahun 2004 tentang Sistem Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan hasil wawancara dengan pegawai di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama (Depag) Kota Semarang.

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Kemunculan Gerakan Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selakukonsumensajayangmendapatperlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.¹

Perhatian terhadap perlindungan konsumen, terutama di Amerika Serikat (1960-1970-an) mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan menjadi objek kajian bidang ekonomi, sosial, politik, dan hukum. Fokus gerakan perlindungan konsumen (*konsumerisme*)² dewasa

1 **Celina Tri Kristiyanti, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen. Cet. Pertama, Sinar Grafika, hlm. 1.**

2 **Istilah “Konsumerisme” bukan paham yang mengajarkan orang berlaku “Konsumtif”. Konsumerisme adalah gerakan yang memperjuangkan**

ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggemakan gerakan serupa di Amerika Serikat. YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu, yakni 11 Mei 1973. Gerakan di Indonesia ini termasuk cukup responsif terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (*ECOSCO*) No. 2111 Tahun 1978 tentang Perlindungan Konsumen.³

Secara umum, sejarah gerakan perlindungan konsumen dapat dibagi dalam empat tahapan.⁴

1. Tahapan I (1881-1941)

Kurun waktu ini titik awal munculnya kesadaran masyarakat untuk melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya, histeria massal akibat novel Karya Upton Sinclair berjudul *The Jungle*, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang sangat tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan.

2. Tahapan II (1920-1940)

Pada kurun waktu ini muncul pula buku berjudul *Your*

ditegakkannya hak-hak konsumen. Lihat di dalam Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. Kedua, edisi revisi. Grasindo, Jakarta, hlm. 35.

3 *Ibid.* hlm. 35.

4 C. Tantri dan Sularsi, 1995, makalah "Gerakan Organisasi Konsumen", YLKI dan The Asia Foundation, Jakarta, hlm. 3-4. dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, Shidarta, *Ibid.*, hlm. 36-37.

Money' Worth Karya Chase dan Schlink. Karya ini mampu menggugah konsumen atas hak-hak mereka dalam jual beli. Pada kurun waktu ini muncul slogan: *fair deal, best buy*.

3. Tahapan III (1950-1960)

Pada dekade 1950-an ini muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan perlindungan konsumen dalam lingkup internasional. Dengan diprakarsai oleh wakil-wakil gerakan konsumen dari Amerika Serikat, Inggris, Belanda, Australia, dan Belgia, pada 1 April 1960 berdirilah *Internasional Organization of Consumer Union*. Semula organisasi ini berpusat di Den Haag, Belanda, lalu pindah ke London, Inggris, pada 1993. Dua tahun kemudian IOCU mengubah namanya menjadi *Consumers International (CI)*.

4. Tahapan IV (pasca-1965)

Pasca-1965 sebagai masa pemantapan gerakan perlindungan konsumen, baik di tingkat regional maupun internasional. Sampai saat ini dibentuk lima kantor regional, yakni di Amerika Latin dan Karibia berpusat di Cile, Asia Pasifik berpusat di Malaysia, Afrika berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Tengah berpusat di Inggris, dan Negara-negara maju juga berpusat di London, Inggris.

B. Pengertian Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen adalah pemakai barang-barang hasil industri. Sedangkan

menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen terdapat pada Pasal 1 angka 2 yaitu yang dimaksud dengan 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.

Sedangkan menurut C.S.T. Kansil yang dimaksud 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.⁵ sedangkan menurut Bagir Manan, yang dimaksud perlindungan konsumen adalah jaminan perlindungan baik yang bersifat pencegahan tindakan terhadap (kemungkinan) perbuatan produsen, distributor barang/penyedia jasa yang bertentangan dengan kepatutan, kesusilaan, keyakinan, kebiasaan hukum yang merugikan konsumen sebagai barang dan/jasa tersebut.⁶

Hukum konsumen mempunyai skala yang lebih luas dalam aspek hukum yang terkandung didalamnya, salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mendapatkan dan mempertahankan hak-hak para konsumen terhadap

5 **C.S.T. Kansil., dan Chistine S. T. Kansil., 2006, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Cet. Keenam, Sinar Grafika, hlm 214.**

6 **Bagir Manan, "Perspektif Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia", makalah disampaikan pada seminar Nasional dalam Era Pasar Bebas, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 15 Maret 1997, hlm 1.**

perilaku pelaku usaha yang menyimpang.

Di sini para ahli memiliki pengertian konsumen, antara lain, menurut Az. Nasution, menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali.
2. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.⁷

Menurut pendapat A. Abdurrahman menyatakan konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.⁸

Di dalam kepustakaan ilmu ekonomi dikenal istilah konsumen yang dibagi menjadi dua jenis, antara lain:

1. Konsumen antara, yaitu: mereka yang menggunakan barang dan/atau pelayanan jasa untuk tujuan membuat barang atau pelayanan jasa atau menjual sebagian.
2. Konsumen akhir, yaitu: mereka yang menggunakan barang dan/atau pelayanan jasa untuk tujuan kepentingan sendiri, keluarga ataupun rumah tangganya.⁹

7 Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm. 19.

8 A. Abdurrahman, 1986, *Kamus Ekonomi-Perdagangan*, Gramedia, hlm 230.

9 Ambarwati Kusumaningrum, 1998, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Handpone Di Kodya Yogyakarta*, Fakultas Hukum UII, Yogyakarta, hlm. 18.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah orang yang menggunakan barang dan/atau pelayanan jasa baik itu untuk tujuan dijual kembali ataupun digunakan untuk diri sendiri atau untuk orang lain dari produsen atau pelaku usaha yang menyediakan barang dan/atau pelayanan jasa.

C. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen sangat berkaitan dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen mempunyai aspek hukum yang menyangkut materi untuk mendapatkan perlindungan ini bukan sekedar fisik, melainkan hak-hak konsumen yang sifatnya abstrak.

Dalam hal ini perlindungan konsumen menitik beratkan terhadap konsumen, agar hak-hak konsumen yang dimiliki dapat digunakan. Secara umum ada empat hak yang diakui secara internasional, yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas;
2. Hak untuk mendapatkan keamanan;
3. Hak untuk memilih;
4. Hak untuk didengar.¹⁰

Di dalam Resolusi Perserikatan Bangsa Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) yang merumuskan

10 Shidarta, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen, Cet. Kedua. Grasindo, Jakarta, hlm 19

kepentingan konsumen yang harus dilindungi, meliputi:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanan konsumen.
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen.
3. Tersedianya informasi yang dibutuhkan bagi para konsumen.
4. Pendidikan konsumen
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif.
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.¹¹

Peraturan yang berlaku sekarang juga mengatur tentang perlindungan konsumen, yang termuat 9 (sembilan) hak yang harus dimiliki oleh konsumen yang tertuang dalam Pasal 4. Hak-hak yang telah dibentuk ini diharapkan dapat mewujudkan keseimbangan dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dan juga dapat menjamin suatu barang dan/atau pelayanan jasa, sehingga dapat terciptanya perekonomian yang sehat tanpa menimbulkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

11 Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2003, "Hukum Tentang Perlindungan Konsumen", Ctk. Ketiga, Gramedia Puataka Utama, Jakarta, hlm. 27-28.

D. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹² Sedangkan apa yang dimaksud hukum konsumen menurut AZ. Nasution dalam bukunya Shidarta adalah “Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan pengunanya dalam kehidupan bermasyarakat.”¹³

Dengan demikian, seyogyanya dikatakan hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen di dalamnya. Kata aspek hukum ini sangat bergantung pada kemauan kita mengartikan “*hukum*”, termasuk juga hukum diartikan sebagai asas dan norma. Salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek pelindungannya, misalnya bagaimana mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.

E. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

12 Shidarta, 2004, *Op.cit.*, hlm. 9.

13 *Ibid*, hlm. 10.

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besar bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan perilaku 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 ataupun 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 dikonsumsi atau digunakan;
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menanti hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.¹⁴

Adapun tujuan perlindungan konsumen menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

14 Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁵

F. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen yang tercantum di dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan

15 Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
 4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
 5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
 7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁶

Hak-hak tersebut di atas merupakan hak yang sudah melengkat bagi siapapun yang berkedudukan konsumen, sekaligus sebagai subjek.¹⁷ Dengan demikian

16 Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

17 Konsumen harus diposisikan secara kuat selaku subjek hukum. Sebagai subjek hukum, kepentingan dan keselamatan harus dilindungi secara yuridis, juga harus diawasi proses perlindungan itu oleh pemerintah. Lihat dalam John Pieris & wiwik Sri Widiarty, 2007, "Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa", **Pelangi**

adalah merupakan suatu kebebasan bagi konsumen untuk mendapatkan mempresentasikan hak-hak tersebut ke dalam suatu wadah atau kelompok.

Sedangkan kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

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.¹⁸

Hal ini di maksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum dan maksimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.¹⁹

G. Pengertian Pelaku Usaha Serta Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam pelaku usaha memiliki hak untuk melakukan usahannya, yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Hak pelaku usaha yang tercantum pasal 6 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang

Cendekia, Jakarta, hlm. 67.

18 Lihat di dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

19 Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op.cit.*, hlm. 31.

menyatakan antara lain²⁰

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi nilai tukar barang dan pelayanan jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, adalah²¹

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahannya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau pelayanan serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau pelayanan jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau pelayanan jasa yang berlaku;

20 Lihat di dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

21 Lihat di dalam Pasal 7 Undang- undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau pelayanan jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

Dalam lingkup perlindungan konsumen mengenal adanya pelaku usaha (depag) dan konsumen (jamaah haji), kedua subyek ini memiliki hubungan yang terus-menerus dan tidak dapat dipisahkan. Hubungan ini terjadi karena adanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang sangat tinggi antara pelaku usaha dan konsumen, dimana pelaku usaha membutuhkan konsumen sebagai kelangsungan usahanya dan sebaliknya konsumen membutuhkan pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Produsen didalam perlindungan konsumen memiliki istilah tersendiri, dimana istilah tersebut berubah menjadi pelaku usaha, dimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (3)²² yang menyatakan bahwa, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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

22 Lihat di dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

menyelenggarakan kegiatan usaha sebagai bidang ekonomi.²³

Dalam artian disini pelaku usaha dapat berbentuk perusahaan, koperasi, Badan Umum Milik Negara, korporasi, importer, pedagang distributor, dan lain-lain, hal ini tertuang dalam penjelasan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 1 angka (3).

Sedangkan menurut Az. Nasution, menyatakan bahwa produsen atau pelaku usaha dapat dikelompokkan menjadi tiga yang antara lain:

1. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang dan/atau pelayanan jasa.
2. Penghasil atau pembuat barang dan/atau pelayanan jasa.
3. Penyalur barang dan/atau pelayanan jasa.²⁴

Namun dalam kamus istilah dagang produsen dapat diartikan sebagai penghasil atau menghasilkan barang dan/atau pelayanan jasa²⁵ Didalam perkembangan dunia perdagangan yang sekarang ini semakin cepat maju, usaha untuk menghasilkan barang dan/atau pelayanan jasa tidak hanya dilakukan secara individu saja tapi usaha ini dapat dilakukuan secara bersama-sama.

Dengandemikiandapatdisimpulkanbahwapengertian

23 C.S.T. Kansil dan Chistine S. T. Kansil., *Op.cit.*, hlm. 215.

24 Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm. 19.

25 Albert. G. Giordano, 1987, *Kamus Istilah Dagang*, Setia Kawan, Jakarta, hlm. 136.

pelaku usaha atau produsen adalah:

1. Dalam melakukan usaha produsen dapat dilakukan secara perorangan ataupun sekumpulan seseorang.
2. Produsen merupakan penghasil atau menghasilkan, mengadakan atau menyelenggarakan baik barang dan/ atau pelayanan jasa.
3. Produsen dalam menyediakan, mengadakan barang dan/ atau pelayanan jasa untuk dijual dan diperdagangkan kembali.
4. Tujuan produsen dalam menjalankan usahanya guna memperoleh keuntungan finansial.

BAB IV

PERLINDUNGAN HUKUM JAMA'AH HAJI INDONESIA

A. Hak-hak jama'ah haji mendapatkan perlindungan hukum

Perlindungan hukum kepada jama'ah haji merupakan tindakan yang bersifat melindungi kepentingan dari jama'ah haji, yang dimaksud kepentingan disini adalah hak-hak yang harus diterima oleh jama'ah haji selaku konsumen layanan publik, sebelum membahas upaya maupun tindakan perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah kota semarang kepada jama'ah haji, perlu diketahui terlebih dahulu jenis hak-hak jama'ah haji. Hak-hak jama'ah haji merupakan hak sebagai konsumen jasa pelayanan publik sekaligus menjadi kewajiban pemerintah dalam hal pelaksanaan ibadah haji, yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah, berupa rangkaian pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji.

1. Hak jama'ah haji sebelum berangkat sampai dengan pelaksanaan ibadah haji

Dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji, jama'ah haji sebagai konsumen layanan publik harus memperoleh perlindungan terhadap konsumen, dimana dalam pelaksanaannya hak atas pelayanan ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu;

- a. Hak atas pelayanan utama, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan ibadah secara khusus berupa manasik haji, pelatihan calon haji dan bimbingan ibadah haji. Demi pelayanan inilah jama'ah haji mau membayar BPIH yang berjumlah jutaan rupiah. Pelayanan ini dilakukan dengan mengadakan pembinaan rutin berupa manasik dan bentuk latihan praktek ibadah haji lainnya, dengan tujuan demi keselamatan, ketertiban dan kesejahteraan jama'ah haji serta demi kesempurnaan ibadah haji tanpa memungut biaya tambahan di luar BPIH yang telah ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- b. Hak atas pelayanan pendukung, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana pendukung kelancaran ibadah haji secara khusus, dibagi menjadi 4 (empat);
 - Pelayanan umum berupa tindakan pemerintah dalam upaya pelayanan yang meliputi; transportasi akomodasi dan catering.¹ Pasal 33 menyebutkan

1 Akomodasi jama'ah haji meliputi akomodasi di tanah air yaitu asrama haji transit dan embarkasi, serta akomodasi di Arab Saudi yaitu pempodokan di

pelayanan transportasi jama'ah haji ke Arab Saudi dan pemulangannya ke tempat embarkasi asal di Indonesia menjadi tanggung jawab menteri dan berkoordinasi dengan menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perhubungan, sedangkan dari pihak pemerintah Kota Semarang sebagai contoh kasus, khususnya Depag Kota Semarang masalah transportasi untuk jama'ah asal Semarang ditanggung oleh pemerintah daerah masing-masing dalam hal ini pemerintah Kota Semarang dalam hal ini Depag sesuai dengan pasal 35 angka (1) yang berbunyi Transportasi Jama'ah Haji dari daerah asal ke embarkasi dan dari embarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah. Hak dari calon/jama'ah haji memperoleh keselamatan, efisiensi dan kenyamanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

- Pelayanan kesehatan dalam pelayanan kesehatan ini calon/jama'ah haji berhak mendapatkan obat-obatan

Makkah, Madinah, Madinatul Hujjaj dan perkemahan di Arafah dan Mina. Pengelolaan asrama haji berupa kegiatan yang meliputi perencanaan, pengamanan, pemeliharaan dan pendayaguna secara optimal tanah dan bangunan serta sarana, prasarana dan fasilitas yang menunjang fungsi asrama haji untuk pelayanan operasional haji, dimana pengelolaan ini menjadi tanggung jawab Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) embarkasi dan/atau transit. Pemerintah Daerah Kota Semarang dalam hal ini Depag selaku bertanggung jawab terhadap asrama haji transit yaitu tempat penyelenggaraan pelayanan calon/jama'ah haji untuk kesiapan pemberangkatan/pemulangan ke asrama embarkasi langsung dari rumah masing-masing. Pengadaan akomodasi yang menjadi hak bagi jama'ah haji harus memenuhi syarat kesehatan, kenyamanan, kemudahan dan keamanan jama'ah haji beserta barang bawaan.

maupun pelayanan medis ketika calon/jama'ah haji sakit. Dalam pasal 31 angka (1) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan haji dilakukan baik pada persiapan maupun pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, yang di tingkat Kota Semarang tanggung jawab kesehatan calon/jama'ah haji menjadi tanggung jawab Dinas Kesehatan Kota Semarang, dimana dinas inilah yang ditugaskan menjadi penanggung jawab kesehatan pada panitia manasik haji, pemberangkatan dan pemulangan calon/jama'ah haji Kota Semarang dalam hal Depag Kota Semarang.

- Pelayanan Administrasi meliputi pelayanan di dalam negeri maupun di luar negeri (Arab Saudi) dari mulai calon jama'ah haji mendaftarkan diri, perjalanan maupun administrasi keimigrasian menjadi hak calon/jama'ah haji tanpa ada pemungutan biaya tambahan di luar BPIH. Pada pelayanan ini harus adanya asas pelayanan publik yaitu adanya kesamaan hak, tidak diskriminatif memperlakukan calon/jama'ah haji satu dengan yang lain, adanya keterbukaan, akuntabilitas, keprofesionalan, dan kepastian hukum publik. Prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Pelayanan lain-lain meliputi hak jama'ah haji untuk mendapatkan pelayanan dalam hal memperoleh

informasi, pelayanan oleh petugas haji.² Hak jama'ah haji untuk memperoleh jaminan sesuai asas pelayanan publik dengan adanya transparansi artinya bersifat terbuka, mudah diakses oleh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, asas tersebut searah dengan tujuan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Dalam mencapai tujuan tersebut tentang metode penyampaian informasi kepada masyarakat, calon/jama'ah haji dijelaskan dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/348 Tahun 2003 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal

-
- 2 Petugashaji adalah petugas yang ditunjuk dan diangkat oleh Menteri untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jama'ah haji di Indonesia dan Arab Saudi, petugas haji ini ada beberapa tingkatan dimana kalau tingkat daerah kota/kabupaten bernama Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) yang ditunjuk dan diangkat oleh pemerintah kabupaten atau kota melalui kepala daerah, sedangkan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) dan Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia ditunjuk dan diangkat oleh Menteri Agama melalui Kementerian Agama Provinsi masing-masing yang perlu dikritisi di sini adalah tidak adanya persyaratan ataupun kualifikasi untuk menjadi TPHD sehingga pelayanan yang diberikan dapat diragukan padahal petugas haji di dalam memberikan pelayanan kepada calon/jama'ah haji harus melaksanakan prinsip pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu prinsip untuk petugas pelayanan publik dengan memenuhi syarat kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas, selain itu harus memahami tugas-tugasnya. Sedangkan TPHI dan TPIHI dalam hal ini harus juga dikritisi dan diawasi walaupun keduanya melalui syarat-syarat untuk menjadi petugas haji, selama ini TPHI dan TPIHI hanya memanfaatkan waktu dan peluang saja supaya bisa pergi haji walaupun sedikit mereka melakukan hak tersebut.**

Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/377 Tahun 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, menjelaskan metode yang dipergunakan dalam melakukan tugas penyuluhan dan informasi haji meliputi: *Pertama*, secara langsung yang disampaikan kepada publik melalui ceramah, khutbah, konsultasi, tanya jawab, peragaan dan cara lain sejenis. *Kedua*, secara tidak langsung yang disampaikan kepada publik melalui alat elektronik baik media televisi, radio, surat kabar, majalah, pameran buku dll.

Dari beberapa jenis metode diatas diharapkan dapat menjamin jama'ah haji untuk mendapatkan informasi yang baik dan benar mulai dari hal beribadah sampai dengan hal teknis misalnya biaya perjalanan ibadah haji, pendaftaran haji, dan sebagainya. Hak jamaah haji sebagai konsumen layanan publik sesuai dengan pasal 4 butir (c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa jama'ah haji sebagai konsumen mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa pelayanan ibadah haji yang dibayarnya.

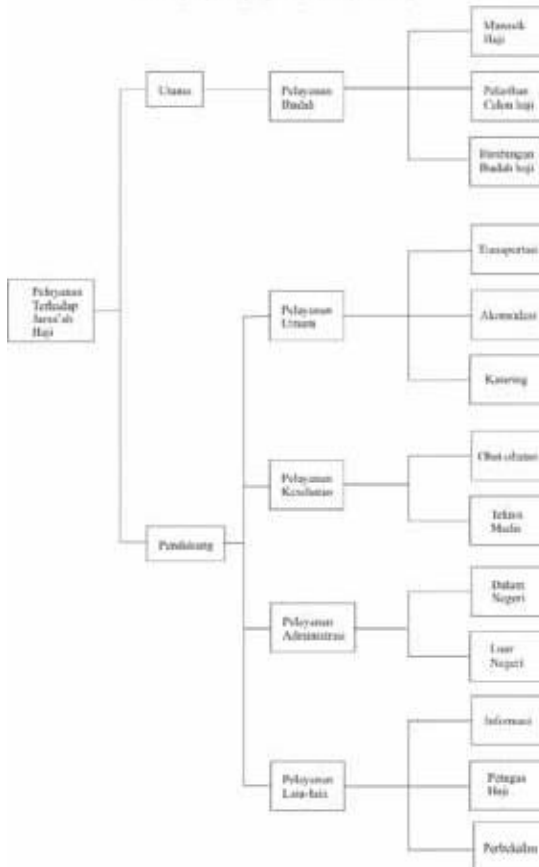
Hal penting yang harus di ketahui mengenai pembekalan jama'ah haji, pembekalan jama'ah di sini berupa barang bawaan yang telah ditentukan oleh penyelenggara ibadah haji. Setiap jama'ah haji mempunyai hak membawa barang bawaan bagasi

(*Free baggage*) ke atau Arab Saudi sebanyak 1 (satu) koper dan 1 (satu) tas tentangan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan pelaksana transportasi udara secara cuma-cuma. Jama'ah haji juga mendapatkan perbekalan yang menjadi hak jama'ah haji yang terdiri dari :

- ✓ Blangko Penyelenggaraan Haji;
- ✓ Paspor haji;
- ✓ Gelang identitas;
- ✓ Masker;
- ✓ Obat dan alat kesehatan;
- ✓ Vaksin meningitis, alat suntik dan tes kehamilan;
- ✓ Buku bimbingan jamaah haji.

Mempermudah gambaran mengenai bentuk pelayanan yang menjadi hak-hak jama'ah haji sebagai konsumen jasa pelayanan publik yang harus dilindungi oleh penyelenggara ibadah haji, dapat dilihat pada gambar bagan dibawah ini :

Gambar 3.
Bentuk pelayanan yang menjadi hak jama'ah haji



Sumber : Himpunan Naskah Perhajian Materi Manasik Haji, Kementerian Agama Kota Semarang

Jama'ah haji selaku konsumen publik yang harus mendapatkan pelayanan dan informasi sesuai dengan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen dan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 7 Undang-undang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengenai hak jama'ah haji. begitu juga dikaitkan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Kementerian Agama sesuai dengan pasal 15 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang kewajiban bagi penyelenggara layanan publik. Yaitu memberikan sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Han. W. Micklitz di dalam buku Shidarta,³ mengatakan dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh dua model kebijakan. *Pertama* Kebijakan yang bersifat komplementer artinya kewajiban yang mewajibkan pelaku usaha (Depag) memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi kepada jamaah haji). *Kedua* Kebijakan Kompensatoris, artinya kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi (hak atas kesehatan dan kenyamanan).

Berdasarkan prinsip-prinsip kedudukan konsumen, menurut pengamatan penulis atas problematika perlindungan konsumen, Pemerintah harus mendudukan jama'ah haji sebagai konsumen layanan publik pada

3 Lihat di dalam bukunya Shidarta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta. Edisi Revisi, hlm. 60.

prinsip *let the buyer atau caveat emptor*,⁴ menurut prinsip ini kedudukan pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi konsumen. Tentu saja dalam perkembangannya, terkadang konsumen tidak mendapatkan akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Ketidakmampuan itu bisa karena keterbatasan pengetahuan konsumen, tetapi terlebih-lebih lagi banyak disebabkan oleh ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Akhirnya, konsumenpun didikte oleh pelaku usaha. Jika konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha dapat dengan ringan berdalih, untuk melindungi diri sendiri dan menyalahkan pihak lain termasuk bisa menyalahkan konsumen. Tentu saja, prinsip ini tidak tepat dipakai pada jasa layanan publik berupa penyelenggaraan ibadah haji.

Dalam hal ini, jama'ah haji sebagai konsumen jasa layanan publik seharusnya mendapatkan informasi lengkap tentang pelayanan jasa penyelenggaraan ibadah haji yang telah dibelinya/dibayar dengan mahal, serta mengetahui sebab-sebab kekurangan dalam pelayanan meskipun jama'ah haji sendiri tidak meminta informasi tersebut, karena memang hal itu prinsip dan tujuan adanya hukum

4 Prinsip-prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen termasuk Doktrin diatas sebagai embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen dan juga doktrin ini ditentang oleh pendukung gerakan perlindungan konsumen (*Konsumerisme*). *Ibid.*, hlm. 61

perlindungan konsumen. Kalau penulis mengkaji lebih dalam dari aspek prinsip-prinsip tugas pemerintah daerah secara umum, maupun dari tugas pemerintah daerah selaku penyelenggara ibadah haji di tingkat kota/daerah, serta dari aspek asas dan tujuan perlindungan konsumen sering terjadi perbedaan antara peraturan yang ada dengan pelaksanaannya, dapat penulis jelaskan penyimpangannya di bawah ini;

- a. Pemerintah daerah dalam hal ini Kementrian Agama selaku penyelenggara pelayanan publik, menurut penulis, tidak memperhatikan prinsip pelayanan publik dalam aspek kepastian waktu, dimana adanya pelaksanaan pelayanan publik dalam hal ini pemulangan jama'ah haji yang tidak dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah dijanjikan serta prinsip kemudahan akses informasi sehingga jama'ah haji mendapat keterangan yang jelas tentang masalah yang menimpanya. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi atau permasalahan pemulangan yang mengalami keterlambatan tidak disampaikan oleh penyelenggara pelayanan publik atas jasa yang diberikannya;
- b. Dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengenai asas dan tujuan penyelenggaraan ibadah haji pasal 3 menegaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jama'ah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman,

tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jama'ah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur, dari tujuan penyelenggaraan haji tersebut sangat ideal tetapi dari evaluasi kasus diatas, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jama'ah haji. Keputusan Menteri Agama Nomor 396 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 1 butir 9 yang dimaksud dengan pembinaan ibadah haji adalah rangkain kegiatan yang mencakup penerangan atau informasi, penyuluha dan pembimbingan ibadah haji. Penerangan atau informasi disini, tentu saja tidak hanya masalah manasik saja tetapi juga mencakup penjelasan terhadap permasalahan yang timbul selama penyelenggaraan ibadah haji.

- c. Analisis permasalahan keterlambatan pemulangan jama'ah haji terhadap Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa kekurangan pelayanan tersebut bertentangan dengan asas keadilan, dalam arti agar konsumen dan pelaku usaha memperoleh haknya dan kewajibannya secara adil. Hak konsumen salah satunya adalah memperoleh informasi yang benar, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa yang dibelinya, serta menjadi kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur demi kenyamanan konsumen. Hak jama'ah haji selaku konsumen jasa pelayanan publik untuk mendapatkan informasi tentang permasalahan tersebut tidak dipenuhi oleh Pemerintahan daerah dalam hal ini Kementrian Agama selaku pelaku usaha

dalam penyelenggaraan ibadah haji di daerahnya;

- d. Undang-undang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 3 butir (d) juga menegaskan tujuan perlindungan konsumen salah satunya adalah menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Keterbukaan informasi dan akses yang mudah mendapatkan informasi terkait permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan ibadah haji belum ada, padahal itu merupakan tujuan utama adanya undang-undang perlindungan konsumen termasuk konsumen jasa pelayanan publik.

Evaluasi tersebut diatas, merupakan permasalahan yang harus menjadi perhatian serius dari Pemerintahan Daerah khususnya Kementerian Agama dalam penyelenggaraan ibadah haji, bagaimanapun jama'ah haji merupakan masyarakatnya sendiri yang harus dilindungi dan menjadi tanggung jawabnya, jadi Pemerintah Daerah harus segera menjawab permasalahan atau hambatan yang dialami oleh jama'ah hajinya, bukan malah menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab. Pemerintah Daerah harus memberikan pelayanan secara optimal dari segi perlindungan kepada para jama'ah haji dalam penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya.

Hukum dalam menjalankan fungsinya sebagai pengatur kehidupan bersama manusia harus menjalani sebuah proses yang panjang dan melibatkan berbagai aktivitas dan kualitas

yang berbeda.⁵ Dalam menjalankan fungsi tersebut, hukum harus diturunkan dari kedudukannya yang abstrak menjadi konkret, sehingga keberadaan hukum benar-benar dapat dirasakan adanya oleh manusia dan masyarakat.

Masyarakat sebagai sistem sosial merupakan wadah bagi anggota-anggotanya di dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidupnya. Di dalam masyarakat itu pula, manusia yang satu mengadakan hubungan dengan manusia lainnya, akibatnya proses interaksi senantiasa berlangsung tanpa henti.⁶ Eksistensi suatu masyarakat senantiasa memiliki hubungan korelasional dengan hukum yang berlaku di dalamnya.⁷ Salah satunya ialah dengan hadirnya hukum dalam masyarakat, belakangan diharapkan dapat bekerja untuk mengendalikan perilaku dan peran yang melahirkan konflik sosial.⁸

Berlakunya hukum perlindungan konsumen dapat dilihat 2 (dua) sisi yaitu: sisi dogmatis dan sisi sosiologis. Dari

-
- 5 **Satjipto Rahardjo, 1991, Ilmu Hukum, Citra Aditya, Bandung, hlm. 176.**
 - 6 **Esmi Warassih P, "Pemberdayaan Masyarakat dalam Mewujudkan Tujuan Hukum (Proses Penegakan Hukum dan Persoalan Keadilan)". Pidato Pengukuhan Guru Besar pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 14 April 2001, hal 5.**
 - 7 **Artidjo Alkostar, 1008, Korupsi Politik di Negara Modern, cet. Pertama, FHUII Press, Yogyakarta, hlm. 1.**
 - 8 **Konflik sosial merupakan gejala sosial yang selalu melekat pada kehidupan setiap masyarakat dan oleh karena itu tidak mungkin untuk dienyahkan. Sebagai gejala sosial yang melekat pada kehidupan setiap masyarakat, konflik sosial itu hanya akan lenyap bersama-sama dengan lenyapnya masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu yang dapat dilakukan oleh hukum hanyalah mencegah agar konflik yang terjadi diantara kekuatan-kekuatan sosial yang saling berlawanan tidak berubah menjadi kekerasan. Satjipto Rahardjo, 1981, Hukum Dalam Perspektif Sosial, ctk. Pertama, Alumni, Bandung, hlm. 12.**

sisi dogmatis, bekerjanya hukum dapat dilihat melalui teori Hans Kelsen yaitu “*stufenbau theory*” di mana bekerjanya hukum dihubungkan dengan masalah penerapan hukum, penafsiran, dan pembuatan kontruksi hukum.⁹ Adapun sisi sosiologis, bekerjanya hukum dapat dilihat dari peran manusia yang menjadi perantara masuknya hukum dalam sebuah masyarakat. Manusia sebagai aktor yang membawa hukum-pun terpengaruh oleh subjektivitas yang dimiliki oleh manusia itu sendiri. Hukum tidak lagi dipandang sebagai sesuatu yang otonom dan objektif melainkan menjadi sesuatu yang subjektif dan heterogen.¹⁰

Bekerjanya hukum secara sosiologis akan lebih menarik dikaji daripada bekerjanya hukum secara dogmatis. Karena dalam hal ini akan terlihat pengaruh-pengaruh yang ada memberikan masukan terhadap hukum dan akhirnya menjadi sebuah hukum. Masuknya faktor manusia dalam bekerjanya hukum dapat dilihat sejak perbuatan hukum, bekerjanya hukum di pengadilan dan pelaksanaan hukum serta administrasi negara.¹¹ Di samping itu, hukum perlindungan konsumen sebenarnya didukung pula oleh ilmu-ilmu lain yang berada dalam disiplin hukum.¹²

9 Satjipto Rahardjo, 1986, *Hukum dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung, hlm. 48.

10 Roberto Mangabaira Unger, 1999, *Critical Legal Studies Movement*, ahli bahasa, Ildal Kasim, ELSAM, Jakarta, hlm. xv.

11 Satjipto Rahardjo, *Op.cit*, hlm. 48-75.

12 Istilah disiplin hukum adalah lebih luas daripada ilmu hukum. Disiplin hukum diterjemahkan dari istilah “*legal theory*”, yang meliputi politik hukum, filsafat hukum, dan ilmu hukum. Ilmu hukum dibedakan dalam: (1) ilmu tentang norma, (2) ilmu tentang pengertian hukum, dan (3) ilmu tentang kenyataan hukum. Yang disebut terakhir ini terdiri dari antara lain sejarah hukum,

misalnya psikologi hukum, filsafat hukum, perbandingan hukum dan sosiologi hukum, membantu hukum perlindungan konsumen untuk lebih memahami bagaimana penerapan norma hukum di masyarakat. Pertanyaan – pertanyaan tentang ketidakberanian konsumen menggugat pelaku di pengadilan, salah satunya dapat dicari jawabannya dengan pendekatan salah satu disiplin ilmu ini.¹³

2. Hak jama'ah haji sesudah pelaksanaan ibadah haji

Untuk menjaga kemabruran, jama'ah haji setelah kembali dari menunaikan ibadah haji berhak mendapatkan pembinaan di bidang ibadah dan sosial secara terus menerus sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Indonesia Nomor 396 Tahun 2003 pengganti Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Sebagai data perbandingan untuk teknis di Kota Semarang pembinaan ini dilakukan oleh Forum Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) dengan forum tersebut jama'ah haji setiap bulan mengadakan pertemuan dalam rangka kajian Agama Islam.

sosiologi hukum, psikologi hukum, perbandingan hukum, dan antropologi hukum. Mengenai hal ini lihat Purnadi Purbacaraka & Soerjono Soekanto, 1989, *Perihal Kaedah Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti. Cet 5, hlm 9. Berbeda dengan pembagian di atas, ada juga yang berpendapat ilmu-ilmu tentang kenyataan hukum itu sebenarnya bukan bagian dari ilmu hukum. Artinya, sosiologi hukum merupakan cabang dari sosiologi, dan juga filsafat hukum cabang dari filsafat, bukan cabang ilmu hukum! Persoalan ini sebenarnya muncul karena sudut pandang yang berlainan. Seharusnya dibedakan pengertian 'bidang' dengan cabang' dalam konteks ini. Lihat di dalam bukunya Shidarta, 2004 *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. *Op.cit*, hlm. 183.

B. Upaya Pemerintah, Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Jama'ah Haji

Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama sebagai penyelenggara ibadah haji membentuk suatu kepanitiaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khusus dalam penyelenggaraan ibadah haji, sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 396 Tahun 2003 pengganti Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, menegaskan bahwa koordinator penyelenggaraan ibadah haji tingkat Kabupaten/Kota adalah Bupati/Walikota, maka pemerintah daerah dan kantor Kementerian Agama harus membuat suatu keputusan pembentukan panitia penyelenggaraan ibadah haji tingkat kota dalam memberikan perlindungan jama'ah haji.

Panitia ini merupakan tangan panjang dari pemerintah daerah dan Kementerian Agama untuk memberikan jasa pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji, sedangkan calon/jama'ah haji merupakan konsumen jasa layanan publik. Dari pembentukan panitia tersebut beum ada yang memberikan perlindungan hukum kepada calon/jama'ah haji, akan tapi panitia hanya berperan pada pelaksanaan teknis saja. Perlindungan yang ada hanya pada pelayanan hak utama, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan ibadah haji dan bimbingan ibadah haji sebelum calon/jama'ah haji, pelatihan calon jama'ah haji dan bimbingan ibadah haji sebelum calon/ibadah haji berangkat ke embarkasi serta perlindungan untuk tidak memungut dari calon jama'ah

haji biaya yang tidak perlu karena memang di dalam keputusan ini menyatakan bahwa biaya yang timbul akibat ini dibebankan oleh pemerintah daerah yang bekerja sama dengan Kementerian Agama setempat. Artinya calon jama'ah haji tidak membayar kepada panitia untuk pelaksanaan manasik haji, pemberangkatan maupun pemulangannya. Jadi perlindungan yang diberikan oleh pemerintah daerah yang bekerja sama dengan Kementerian Agama setempat hanya ketika calon jama'ah haji masih melakukan kegiatan di daerahnya sendiri, ketika calon jama'ah haji sudah berada diluar daerah kota tersebut bukan menjadi tanggung jawab pemerintah daerah untuk melindungi kepentingan calon/jama'ah haji tersebut.

Hal diatas sangat wajar, apabila dilihat dari Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, karena memang undang-undang ini tidak menggariskan pemerintah daerah untuk berbuat lebih diluar wilayah kewenangan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Tahapan penyelenggaraan ibadah haji dari tingkat kabupaten/kota, tingkat embarkasi/provinsi, tingkat nasional dan di Arab Saudi memiliki penanggung jawab sendiri-sendiri, penyelenggara ibadah haji di tingkat Kabupaten/Kota ketika calon/jama'ah haji sudah berada di embarkasi haji menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah Provinsi dan Kementerian Agama Kantor Wilayah. Akan tetapi, menjadi tidak wajar kalau kita lihat dari wewenang yang diberikan oleh Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada Pemerintah Daerah.

Menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah mempunyai hak otonom yaitu hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah daerah mempunyai kewajiban untuk melindungi masyarakatnya tidak terkecuali dalam penyelenggaraan ibadah haji, karena posisi pemerintah daerah merupakan pelindung dan pelayanan masyarakat.

Jama'ah haji di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan konsumen jasa sedangkan pemerintah daerah memerankan penjual jasa layanan publik. Di dalam berlakunya Undang-undang Perlindungan Konsumen ini, tidak ada batas tempat selama konsumen masih menikmati barang dan/ atau jasa yang dibelinya, jadi Pemerintah Daerah tetap memiliki kewajiban untuk senantiasa melindungi jama'ah haji dari daerahnya meskipun jama'ah haji sudah berada di embarkasi maupun di tanah suci, permasalahan yang menimpa jama'ah haji asal daerahnya senantiasa menjadi tanggung jawab Pemerinta Daerah.

C. Tindakan Pemerintah Daerah terhadap Permasalahan Penyelenggaraan Ibadah Haji

Penyelenggaraan ibadah haji sering mengalami permasalahan yaitu peran dari Tim Pemandu Haji Daerah

(TPHD), (TPHI) dan (TPIHI) yang kurang optimal dalam melakukan pemanduan di Arab Saudi, hal ini menyebabkan kekecewaan bagi jama'ah haji, kejadian seperti ini mengisyaratkan tidak adanya prinsip profesional dalam perekrutan petugas haji oleh pemerintah daerah. Karena tidak ada ketentuan atau peraturan tertulis tentang cara pengaduan dan penyelesaian masalah tersebut maka ada jama'ah haji yang berinisiatif mengajukan *small claim* dengan hanya menyampaikan komplain lewat pesawat telepon kepada pemerintah.

Tindakan yang diambil oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini Kementerian Agama untuk menanggapi kekecewaan dari jumlah adalah memanggil TPHD, TPHI dan TPIHI yang bertugas pada waktu itu, untuk dimintai klarifikasi terkait kinerjanya di saat memandu jama'ah haji, tidak cukup sampai disitu langkah yang diambil oleh Pemerintah karena memang tidak adanya peraturan tertulis yang mengharuskan melakukan langkah lebih jauh dengan memberi sanksi yang bias diterapkan kepada TPHD, TPHI dan TPIHI.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3 point d, menjelaskan bahwa salah satu tujuan perlindungan hukum adalah menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Jama'ah haji dalam hal ini penyelenggaraan ibadah haji di daerah merupakan konsumen jasa layanan publik, sedangkan pemerintah

daerah dalam hal ini Kementerian Agama merupakan penjual jasa tersebut. Menurut penulis, tujuan perlindungan hukum, tujuan perlindungan konsumen tersebut dapat diterapkan dalam kasus ini. Beberapa point hak konsumen yang tidak dipenuhi dalam kasus ini:

- a. Pasal 4 point a, yaitu hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Pasal 4 point c, yaitu hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- c. Pasal 4 point d yaitu hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Dari ketiga point tersebut, selain menjadi hak bagi jamaah haji sebenarnya juga merupakan kewajiban yang wajar dari pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakatnya sesuai yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008, yang memberi hak otonom kepada setiap kabupaten/kota untuk mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

D. Penyelesaian terhadap Hak-Hak Konsumen yang Tidak Dipenuhi oleh Penyelenggara Ibadah Haji Pemerintah Daerah

Sebagai sebuah bentuk layanan publik yang sekaligus juga layanan konsumen, adanya suatu standar pelayanan minimum adalah sebuah keniscayaan. Seperti halnya di sektor kesehatan, sektor transportasi, sektor akomodasi, sektor perlindungan terhadap jama'ah haji dan beberapa bentuk layanan jasa lainnya. Sesuai dengan Pasal 7 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang hak jama'ah haji dalam undang-undang penyelenggaraan ibadah haji. Standar pelayanan minimum telah diatur dan dijalankan dengan ketat. Hal ini dilakukan karena terkait dengan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen pengguna jasa layanan tersebut. Standar pelayanan minimum juga penting diatur dan diketahui publik, agar mudah dalam pengukuran kinerja dan pengawasan oleh publik.¹⁴

Namun, ternyata hingga saat ini standar semacam itu belum dimiliki dalam penyelenggaraan ibadah haji. Agaknya detail-detail teknis penyelenggaraan ibadah haji kurang menjadi perhatian, baik oleh Kementerian Agama di daerah sebagai pengatur dan pelaksana maupun oleh masyarakat umum. Standar pelayanan minimum dalam sektor penyelenggaraan haji ini penting karena menyangkut kenyamanan dan keselamatan selama perjalanan dan

14 As'ad. "Standar Pelayanan Haji", Direktur Advokasi Konsumen Muslim Indonesia (AKMI).

menetap di tanah suci, yang tentu saja akan mendukung konsentrasi dan kekhusyukan dalam beribadah. Selain itu, dengan adanya standar ini jama'ah akan mengetahui sejauh mana hak dan apakah hak tersebut telah dipenuhi atau belum. Sejalan dengan itu, masyarakat luas juga bisa mengawasi dengan lebih cermat bagaimana kinerja penyelenggara ibadah haji tersebut. Dalam hal ini sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hak Konsumen dalam Perlindungan konsumen

Ada beberapa catatan mengenai beberapa hal teknis yang perlu diatur dalam sebuah standar minimum :

- a. Penyediaan layanan penerbangan. Hal yang perlu dibuat standar adalah kelayakan pesawat, kenyamanan kabin, dan layanan dalam kabin. Terkait dengan kondisi di luar kabin pesawat di antaranya ketepatan jadwal penerbangan, informasi mengenai kondisi selama penerbangan, informasi mengenai tempat transit, dan sebagainya.
- b. Terkait dengan akomodasi/pemondokan. Hal yang perlu diperhatikan, misalnya, kelayakan bangunan, fasilitas dan perlengkapan di dalam kamar, serta jumlah maksimal orang per ukuran kamar. Selain itu, perlu diperhitungkan pula jarak maksimal penginapan dari tempat ibadah, misalnya Masjidil Haram, dan alat transportasi pendukung untuk perjalanan lokal pada jarak tertentu antara penginapan dan tempat tujuan ibadah.
- c. Kualitas dan kuantitas makanan-minuman adalah

persoalan yang juga sangat penting untuk distandardisasi. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan di antaranya nilai asupan gizi per hari, komponen makanan yang harus tersedia dalam setiap kali makan, dan waktu penghidangan makanan. Tidak kalah penting di sini, pemberian informasi mengenai tips serta aturan asupan makanan yang sehat dan memadai selama menjalani ibadah.

- d. Standar penyediaan fasilitas pendukung medis/ kesehatan. Persoalan yang perlu diperhatikan, misalnya, ketersediaan obat-obatan khususnya yang sering dibutuhkan selama perjalanan dan menetap di Tanah Suci serta penyakit yang sering muncul, ketersediaan dan kesiapan tenaga medis dalam merawat jema'ah sewaktu-waktu diperlukan. Ketersediaan peralatan medis, ketersediaan dan keterjangkauan tempat perawatan, kemudahan koneksi/rujukan dengan rumah sakit setempat juga penting untuk diatur standarnya. Kesemuanya ini juga terkait dengan kecepatan layanan, mengingat kesehatan sangat berpengaruh terhadap kondisi fisik jema'ah, bahkan juga bisa berujung pada kematian jika tidak ditangani dengan sigap.
- e. Terkait dengan tenaga pembimbing dan tenaga petugas. Persoalan yang sering terlupakan dan perlu diatur berhubungan dengan *job description* (gambaran tugas) setiap petugas/pembimbing, dan ketersediaan pembimbing/petugas dibandingkan dengan rasio jumlah anggota jama'ah. Sering kali jema'ah sulit mengenali pembimbing/pemandu karena yang bersangkutan sekaligus juga menjalani ibadah haji dan

memakai pakaian sebagaimana yang dikenakan jama'ah. Karena itu, kemudahan petugas/pembimbing diakses dan dikenali oleh jema'ah juga perlu diatur, mungkin dengan seragam yang berbeda/dengan warna mencolok. Standar keahlian petugas/pembimbing juga harus ditentukan dengan baik.

- f. Ketersediaan sarana pengaduan jama'ah. Hal ini merupakan sarana tambahan yang diperlukan agar jemaah bisa menyampaikan keluhan yang dialami untuk mendapatkan jalan keluar dan penyelesaian. Hal yang perlu diatur adalah kemudahan akses bagi jama'ah, kelengkapan perangkat/administrasi pengaduan dan kecepatan respons. Karena banyak anggota jama'ah yang tidak bisa menyempatkan diri menyampaikan keluhan selama ibadah berlangsung, sebaiknya pula dipersyaratkan bahwa hal ini perlu disediakan selama berlangsungnya ibadah dan beberapa minggu setelah rangkaian ibadah selesai. Hal ini penting dilakukan agar kejadian yang dialami jema'ah pada saat itu tidak terulang pada musim haji berikutnya.¹⁵

Mengingat belum adanya standar pelayanan minimum yang dibuat dalam layanan ibadah haji ini, standar semacam ini perlu segera diterbitkan. Apalagi dengan seringnya terdengar kabar kasus yang sebenarnya bisa digolongkan sebagai kekurangan (kelalaian) dalam penyediaan layanan, baik yang terjadi secara individual maupun kolosal pada setiap musim haji.

15 *Ibid.*,

Hal senada diungkapkan Anik Farida,¹⁶ agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok yang dilayani sebagai solusi pemenuhan hak-hak jama'ah haji harus memenuhi empat (4) kriteria pokok :

- a. Tingkah laku yang sopan,
- b. Cara memnyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh jama'ah yang bersangkutan,
- c. Waktu menyampaikan yang tepat, dan
- d. Keramahtamahan.

Dalam hal pemberian hak-hak jama'ah haji di kota semarang sebagai contoh terlepas dari hambatan-hambatan yang muncul berdasarkan wawancara dengan Maksu sebagai Kepala Kasi Haji Gara Haji dan Umrah Kota Semarang, mengatakan :

- a. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di jajaran birokrasi Kementerian Agama Kota Semarang, Yaitu terkait orientasi pelayanan maupun pemahaman terhadap tugas-tugasnya yang dapat penulis jelaskan sebagai berikut;
 - Pemahaman akan makna pelayanan terhadap masyarakat di masa otonomi daerah sekarang ini yaitu sulitnya mengubah paradigma birokrasi dari *biokrasi paternalistic* kearah birokrasi pelayanan.

16 Anik Farida. Pelayanan Ibadah Haji di Jabar Tahun 2005 (Studi tentang Kepuasan Jamaah Haji Reguler ditinjau dari Perspektif Manejemen Layanan Publik, hlm. 14. (Dalam Laporan Hasil Penelitian Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Jakarta Tahun 2006).

Peran birokrasi di Indonesia memiliki perbedaan yang mencolok dengan birokrasi Negara barat, sebab birokrasi di Negara-negara maju hanya memiliki peran sebagai pelayanan masyarakat (*public service*), sedangkan di Indonesia birokrasi juga harus menjadi perencana, pelaksana, pengawas dari suatu proyek pembangunan. Jadi birokrasi pemerintah daerah belum berorientasi terhadap pelayanan masyarakat sesuai dengan asas maupun prinsip-prinsip pelayanan publik, mereka lebih memerankan diri untuk merencanakan dan mengawasi dari pada melaksanakan pelayanan, dalam konteks ini birokrasi pemerintah daerah harus memahami bahwasanya tugas dari birokrasi pemerintah daerah dalam hal ini depag dalam penyelenggara ibadah haji di daerah adalah memberikan pelayanan dan perlindungan bagi calon/jama'ah haji kota semarang yang setiap tahunnya diberangkatkan ke Arab Saudi sesuai dengan Pasal 7 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- Pengetahuan dan pemahaman tentang perhajian yaitu terkait dengan pengetahuan dari birokrasi pemerintah daerah kota semarang dalam hal ini Kementrian Agama dan petugas haji terhadap undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji maupun kebijakan atau Keputusan dari Tingkat Menteri hingga Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji maupun

peraturan lainya. Pemahaman terhadap tugas dari birokrasi pemerintah daerah kota semarang maupun petugas haji terhadap tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dari segala peraturan maupun dari pimpinannya.

- Proses seleksi untuk petugas haji, dimana tidak adanya kriteria baku yang menjadi syarat kualifikasi untuk petugas yang mendampingi jama'ah haji dalam ibadahnya di Arab Saudi.
- b. Adanya keterbukaan akses tentang informasi yang diberikan oleh Kementrian Agama selaku penyelenggara ibadah haji di kota semarang kepada jamaah haji sehingga tidak adanya miskominikasi diantara keduanya sesuai dengan Pasal 4 point c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa hak yang diberikan kepada jama'ah haji/konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi yang terjadi.
- c. Untuk memenuhi hak konsumen jama'ah haji dalam pemberian kewenangan atas hak –hak yang harus didapatkan oleh jamaah haji kota semarang harus ada tempat keluhan atau hak konsumen didengarkan dalam hal komplek yang terjadi pada realitas kondisi penyelenggara ibadah haji di kota semarang.

Penyelesaian terhadap masalah-masalah dalam penyelenggaraan ibadah haji selama ini dilakukan dengan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti mediasi dan konsolidasi sesuai Pasal 47 Undang-undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dari apa yang ditulis di dalam buku ini semoga memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dan pemerintah, di harapkan penyelenggaraan haji di Indonesia makin membaik sehingga jama'ah haji yang akan menjalankan ibadah haji dapat menjalankan ibadahnya dengan baik dengan harapan menjadi haji yang mabrur.

LAMPIRAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 34 TAHUN 2009

TENTANG

PENETAPAN PERATURAN PEMERINTAH PENGGANTI UNDANG-UNDANG NOMOR 2 TAHUN 2009 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI MENJADI UNDANG-UNDANG DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

- a. bahwa dengan adanya kewajiban bagi setiap jemaah haji Indonesia untuk menggunakan paspor biasa mulai tahun 1430 Hijriyah, diperlukan upaya untuk menjamin agar penyelenggaraan ibadah haji dapat dilaksanakan;
- b. bahwa dalam rangka menjamin terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji perlu melakukan perubahan ketentuan mengenai paspor haji bagi jemaah haji sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang- Undang;

Mengingat :

1. Pasal 5 ayat (1), Pasal 20 ayat (1), Pasal 22 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3474);
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran

Negara Republik Indonesia Nomor 4845);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

dan

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

UNDANG-UNDANG TENTANG PENETAPAN PERATURAN PEMERINTAH PENGGANTI UNDANG-UNDANG NOMOR 2 TAHUN 2009 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI MENJADI UNDANG-UNDANG.

Pasal 1

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 110, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5036) ditetapkan menjadi Undang-Undang, dan melampirkannya sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Undang-Undang ini.

Pasal 2

Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta

pada tanggal 9 Oktober 2009

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta

pada tanggal 9 Oktober 2009

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ANDI MATTALATTA

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2009

NOMOR 142

PENJELASAN
ATAS
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 34 TAHUN 2009
TENTANG
PENETAPAN PERATURAN PEMERINTAH PENGGANTI
UNDANG-UNDANG NOMOR 2 TAHUN 2009 TENTANG
PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 13
TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI MENJADI UNDANG-UNDANG

I. UMUM

Dalam rangka mengatasi terjadinya hal ikhwal kegentingan yang memaksa, dengan adanya kebijakan Pemerintah Arab Saudi yang menetapkan bahwa mulai tahun 1430 Hijriyah jemaah haji dari seluruh negara yang akan menunaikan ibadah haji harus menggunakan paspor biasa (*ordinary passport*) yang berlaku secara internasional, tidak terkecuali jemaah haji Indonesia yang selama ini menggunakan paspor haji, juga harus mengikuti kebijakan dimaksud, maka Pemerintah melakukan perubahan terhadap ketentuan mengenai penggunaan paspor haji bagi jemaah haji sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Agar jemaah haji Indonesia tetap dapat melaksanakan ibadah haji, dan terdapat kepastian hukum dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji, khususnya terkait dengan penggunaan paspor biasa (*ordinary passport*), serta berdasarkan Pasal 22 ayat (1)

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Presiden telah menetapkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Untuk menjamin agar Penyelenggaraan Ibadah Haji tetap dapat dilaksanakan dan mengingat ketentuan Pasal 22 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang harus mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, maka Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, perlu ditetapkan menjadi Undang-Undang.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

TAMBAHANLEMBARANNEGARAREPUBLIKINDONESIA
NOMOR 5061

LAMPIRAN
UNDANG-UNDANG REPUBLIK
INDONESIA
NOMOR : 34 TAHUN 2009
TANGGAL : 9 Oktober 2009

PERATURAN PEMERINTAH
PENGGANTI UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2009
TENTANG
PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG
NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

- a. bahwa dengan adanya kewajiban bagi setiap jemaah haji Indonesia untuk menggunakan paspor biasa mulai tahun 1430 Hijriyah, diperlukan upaya untuk menjamin agar penyelenggaraan ibadah haji dapat dilaksanakan;
- b. bahwa dalam rangka menjamin terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji perlu melakukan perubahan ketentuan mengenai paspor haji bagi jemaah haji sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;

Mengingat :

1. Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian

(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3474);

3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERATURAN PEMERINTAH PENGGANTI UNDANG-UNDANG TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845), diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 angka 11 dihapus.
2. Ketentuan Pasal 7 huruf d diubah, sehingga Pasal 7 seluruhnya berbunyi sebagai berikut:

“Pasal 7

Jemaah Haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji, yang meliputi:

- a. pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- b. pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan

- pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- c. perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia;
 - d. penggunaan paspor biasa dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji; dan
 - e. pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.”
3. Ketentuan Pasal 32 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

“Pasal 32

Setiap Warga Negara Indonesia yang menunaikan Ibadah Haji menggunakan paspor biasa yang dikeluarkan oleh menteri yang membidangi urusan keimigrasian.”

4. Ketentuan Pasal 40 huruf a diubah, sehingga Pasal 40 seluruhnya berbunyi sebagai berikut:

“Pasal 40

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. menerima pendaftaran dan melayani jemaah haji khusus yang telah terdaftar sebagai jemaah haji;
- b. memberikan bimbingan ibadah haji;
- c. memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan secara khusus; dan
- d. memberangkatkan, memulangkan, melayani jemaah haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jemaah haji.”

Pasal II

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Juli 2009

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

DR. H. SUSILO BAMBANG YUDHOYONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 17 Juli 2009

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

ANDI MATTALATTA

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2009
NOMOR 110

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN PEMERINTAH PENGGANTI UNDANG-
UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 2 TAHUN 2009
TENTANG
PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 13
TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN
IBADAH HAJI

I. UMUM

Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional mengingat jumlah jemaah haji Indonesia yang sangat besar, melibatkan berbagai instansi dan lembaga, baik dalam negeri maupun luar negeri, dan berkaitan dengan berbagai aspek, antara lain bimbingan, transportasi, kesehatan, akomodasi, dan keamanan. Di samping itu, Penyelenggaraan Ibadah Haji dilaksanakan di negara lain dalam waktu yang sangat terbatas yang menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi.

Sesuai dengan kebijakan Pemerintah Arab Saudi bahwa mulai tahun 1430 Hijriyah jemaah haji dari seluruh negara yang akan menunaikan ibadah haji harus menggunakan paspor biasa (*ordinary passport*) yang berlaku secara internasional. Jemaah haji Indonesia yang selama ini menggunakan paspor haji, juga harus mengikuti kebijakan dimaksud.

Dalam rangka memenuhi kebijakan penggunaan paspor biasa bagi jemaah haji, Pemerintah Indonesia perlu melakukan upaya untuk menjamin agar Penyelenggaraan Ibadah Haji tetap dapat dilaksanakan.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah perlu

melakukan perubahan terhadap ketentuan mengenai paspor bagi jemaah haji sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dengan mengubah ketentuan Pasal 1 angka 11, Pasal 7 huruf d, Pasal 32, dan Pasal 40 huruf a, yang terkait dengan penggunaan paspor haji.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal I

Cukup jelas.

Pasal II

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 5036

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN
UNDANGUNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

Menimbang :

- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/ jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepatian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/ atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan

- perangkatperaturanperundangundanganuntuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk undangundang tentang perlindungan konsumen.

Mengingat :

Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-undang Dasar 1945

Dengan persetujuan
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
MEMUTUSKAN

Menetapkan :

UNDANGUNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam undangundang ini yang dimaksud dengan :

1. **Perlindungan konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen
2. **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.
3. **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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

4. **Barang** adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. **Jasa** adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. **Promosi** adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. **Impor barang** adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. **Impor jasa** adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. **Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat** adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. **Klausula Baku** adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen** adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. **Badan Perlindungan Konsumen Nasional** adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan

perlindungan konsumen.

13. **Menteri** adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II

ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

- 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.

BAB III
HAK DAN KEWAJIBAN
Bagian Pertama
Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

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.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- 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 perundangundangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- 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;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV
PERBUATAN YANG DILARANG
BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses

- pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi,

mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:

- a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang

ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/ menyesatkan konsumen dengan;

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai

dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cumacuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundangundangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;

- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

BAB VI

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

- (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 perundangundangan yang berlaku.
- (3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (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.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen dan melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu)

tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
- a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama

Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 30

- (2) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya

diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

- (3) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (4) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (5) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (7) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

(1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:

- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundangundangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
- g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

(2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua
Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (duapuluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- (3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama (3) tiga tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;
- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademis; dan
- e. tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;

- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggaldunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen, Nasional dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya

- mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undangundang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga
Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan
Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;

- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-gundang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.
- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikitsedikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis final dan mengikat.
- (4) Ketantuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas

majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empatbelas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (duapuluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII

PENYIDIKAN

Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undangundang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang lain atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan

- dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- e. melakukan pemeriksaan ditempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
- (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII

SANKSI

Bagian Pertama

Sanksi Administratif

Pasal 60

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (duaratus jutarupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundangundangan.

Bagian Kedua

Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/ atau pengurusnya.

Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus jutarupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

BAB XIV
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundangundangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undangundang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undangundang ini.

BAB XV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan undangundang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
Pada tanggal 20 April 1999
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA
ttd.
BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

iundangkan di Jakarta
Pada tanggal 20 April 1999

MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

ttd.
AKBAR TANDJUNG
LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN
1999 NOMOR 42

**PENJELASAN
ATAS
UNDANGUNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

I. UMUM

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batasbatas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Disisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesarbesarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah.

Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha, yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Pirantihukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggaran.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada

falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undangundang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undangundang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undangundang;
- b. Undangundang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang *Agreement Establishing The World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- k. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;

- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undangundang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAK) tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah diatur dalam Undan-gundang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 13 Tahun 97 tentang Paten, dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang HAKI.

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-undang

Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.

Dikemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuanketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Angka 3

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lainlain.

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional.

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat 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 ataupun 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 baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Jangka waktu penggunaan/ pemanfaatannya yang paling baik adalah terjemahan dari kata 'best before' yang biasa digunakan dalam label produk makanan.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

Barangbarang yang dimaksud adalah barangbarang yang tidak membahayakan konsumen menurut peraturan perundangundangan yang berlaku.

Ayat (3)

Sediaan farmasi dan pangan yang dimaksud adalah yang membahayakan konsumen menurut peraturan perundangundangan yang berlaku.

Ayat (4)

Menteri dan menteri teknis berwenang menarik barang dan/ atau jasa dari peredaran.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan jumlah tertentu dan jumlah yang

cukup adalah jumlah yang memadai sesuai dengan antisipasi permintaan konsumen.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cacat timbul di kemudian hari adalah sesudah tanggal yang mendapat jaminan dari pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan, baik tertulis maupun lisan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan kualifikasi barang adalah ketentuan standardisasi yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan kesepakatan semua pihak.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang bertanggung jawab dengan menteri teknis adalah menteri yang bertanggung jawab secara teknis menurut bidang tugasnya.

Ayat (3)

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei.

Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lainlain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Keberpihakan kepada konsumen dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumerism*).

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademis adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 41

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan memenuhi syarat, antara lain, terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undan-gundang ini.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau class action. Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Pasal 61
Cukup jelas
Pasal 62
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Pasal 63
Cukup jelas
Pasal 64
Cukup jelas
Pasal 65
Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 3821**

EPILOG

Buku yang dipegang dan dibaca oleh pemirsa adalah menginformasikan perlindungan hukum jama'ah haji di Indonesia. Khusus bagaimana jasa layanan publik dan solusi-solusi mengenai hak-hak jamaah haji sebagai konsumen layanan publik yang sampai saat ini belum terpenuhi dengan baik. Calon jama'ah haji terkadang masih mengalami kendala secara teknis mulai keberangkatan sampai pemulangan.

BIBLIOGRAFI

- Alkostar, Artidjo, 2008, *Korupsi Politik di Negara Modern*, cet. Pertama, Yogyakarta: FH UII Press.
- Nur Ali, *Sistem Informasi Pengolahan Data Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Semarang*, Fakultas Komputer Universitas Dian Nuswantoro, 2004.
- Ayyub, Syekh Hasan, 2002, *Pedoman Menuju Haji Mabruq*, Alih bahasakan oleh Said Aqil Husin Al Munawar, Imam Subchi, & Ahmad Abdullah, Jakarta: Wahana Dinamika Karya.
- Gautama, Sudargo, 1994, *Hak Milik Intelektual dan Perjanjian Internasional: TRIPS, GATT, Putaran Uruguay*, Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Gayo, Iwan, 2005, *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Jakarta: Pustaka Warga Negara.
- Ilyas, Yunahar, 2003, “Tafsir Tematik Cakrawala Al-Qur’an”, Yogyakarta: Suara Muhammadiyah.
- Kansil, C.S.T S.H. 2006, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta : Sinar Grifika
- Kurniawan, Agung 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Kusumaningrum, Ambarwati 1998, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Hanpone Di Kodya Yogyakarta*, Yogyakarta: Fakultas Hukum UII.

- Mansyur, M. Ali, 2007, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Genta Press.
- Mangabaira, Roberto, 1999, Unger, *Critical Legal Studies Movement*, ahli bahasa, Ifdal Kasim, Jakarta: ELSAM.
- Mertokusumo, Sudikno, 1986, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty
- Nasution, AZ, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- .Pieris, John, MS & Wiwik Sri Widiarty, 2007, “*Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa*”, Jakarta: Pelangi Cendekia.
- Pengurus Pusat FK-KBIH Periode 2005-2010, 2009, Anggaran Dasar (AD) Anggaran Rumah Tangga (ART) Kode Etik KBIH Renstra dan Progam Kerja PP FK-KBIH Nama dan Alamat PP FK-KBIH, Bandung.
- Rahardjo, Satjipto, 1991, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya.
- _____, 1986, *Hukum dan Masyarakat*, Bandung: Angkasa.
- _____, 1981, *Hukum Dalam Perspektif Sosial*, ctk. Pertama, Alurni, Bandung.
- Soejito, Irawan, 1990. *Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soerjono Soekanto, 1989, *Perihal Kaedah Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Syawali, Husni S.H., dan Heni Sri Imaniyati, S.H., 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.

- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Kedua, Jakarta: Grasindo.
- _____, 2004. Edisi Revisi *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Thib, Raya Ahmad & Siti Musdah Mulia, 2003, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*, Bogor: Kencana
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Warassih P, Esmi Pemberdayaan Masyarakat dalam Mewujudkan Tujuan Hukum (Proses Penegakan Hukum dan Persoalan Keadilan) *Pidato Pengukuhan Guru Besar pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro*, Semarang, 14 April 2001.
- Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cet. Ketiga. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Winarsih, Septi Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

APENDIKS

Hujjah adalah seseorang / sekelompok orang yang sudah melaksanakan haji (hal 1), ONH (ongkos naik haji: hal 2), BPH (biro perjalanan haji: hal 2), BPIH (biaya perjalanan ibadah haji:hal 4), kemenag (Kementerian Agama), ARMINA (arofah, muzdalifah, mina: hal 8), DAU (dana abadi umat: hal 10), KBIH (kelompok bimbingan ibadah haji: hal 13) kementrian imigrasi bukan departemen keimigrasian hal 26, (TPHD: Tim Pemandu Haji Daerah, TKHD: Tim Kesehatan Haji Daerah & TPHD: Tim Pemandu Haji Daerah : hal 31), (MUI : Majelis Ulama Indonesia & DPD : Dewan Perwakilan Daerah hal : 32), (APBD : Anggaran pendapatan dan belanja daerah, TPHI : tim pemandu haji indonesia, TKHI: Tim Kesehatan haji Indonesia, TPIHI : Tim pembimbing ibadah haji indonesia, TKHI: Tim kesehatan haji indonesia : hal 34), (SPPH: surat pendaftaran pergi haji, BPS : Bank Penerima Setoran hal 38), SISKOHAT : Sistem Komputerisasi terpadu hal 39), (waiting list : daftar tunggu hal 40), YLKI : yayasan lembaga konsumen indonesia hal 44), (IPHI : Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia hal 74

DAFTAR PUSTAKA

Kamus dan Undang - Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Abdurrahman, A, 1986, *Kamus Ekonomi-Perdagangan*, Jakarta: Gramedia.

Simonrangkir, J.C.T., 1987, *Kamus Hukum*, Aksara Baru, Jakarta.

Tim Penyusun. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Tim Prima Pena. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Gitmedia Press.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1998, Balai Pustaka, Jakarta. Jurnal/Majalah/Buletin/Web-Site

Arief Mujayanto, “*Perlunya Merevisi Undang-Undang Haji*,”

Warta Perundang-Undangan, No. 2262 (5 Juni 2003)

Askan Krisna, “*Gonjang Ganjing Pelaksanaan Ibadah Haji*,”
Warta Perundang-undangan, No. 2319 (1 Januari 2008),
Sketsa-1-2

Anik Farida. *Pelayanan Ibadah Haji di Jabar Tahun 2005 (Studi tentang Kepuasan Jamaah Haji Reguler ditinjau dari Perspektif Manajemen Layanan Publik, (Dalam Laporan Hasil Penelitian Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Jakarta Tahun 2006*

Bagir Manan. “*Perspektif Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*”, makalah disampaikan pada seminar Nasional dalam era pasar bebas. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 15 Maret 1997.

Majalah Manajemen dan Usahawan, No 3 Tahun XX, Tanggal 11 Maret 1994.

M. Hudi Asrori, *Jurnal Mimbar Hukum*, 2006, XV III (3),
“*Perlindungan Hukum Jama’ah Haji. Studi Sosio Legal di Daerah DIY*”.

Sumber Depag Kota Semarang oleh Bpk Drs. H. Maksum, Kepala Kasi Gara Haji dan Umrah, “*Kurikulum & Silabus Bimbingan Massal Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2008*

URL:<http://www.menpan.go.id/File.Kebijakan/pedu.pdf>, 16-Nopember 2005.

[http/www: Suara Merdeka. Com](http://www.SuaraMerdeka.Com). Jumat, Tanggal 3 Desember 2004

Lihat dalam Mempertanyakan Kembali Penyelenggara Haji.
URL:<http://www.republika.co.id.htm>, Di akses 16

Nopember 2005.

Ketika Departemen “*Korup*” Mengelola Haji, http://www.kompas.com/kompas_cetak/0312/27/fokus/767492.htm, akses 27 Desember 2003

Nur Hidayati, “*Resiko Yang Dapat Diprediksi*,” <http://www.kompas.com/kompas-cetak/0402/07fokus/842302.htm>, akses 7 Februari 2004

Nur Hidayati, “*Itikad Baik Saja Tak Cukup*,” <http://www.kompas.com/kompas-cetak/0312/27/fokus/767953.htm>, akses 27 Desember 2003.

Wawancara

Wawancara dengan Drs. H. A. Maskhun. MH, selaku Kepala Kasi Gara Haji dan Umroh, Tanggal, 05 Januari 2009.

Wawancara dengan Bapak Muhib selaku Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji & Umrah Kota Semarang. Tanggal 15 febuari 2009.

Wawancara dengan Bapak Shodiq Hamzah Pemimpin KBIH As-Shodiqiyyah Kota Semarang Pada Tanggal 15 Maret 2009.

Wawancara dengan staf depag semarang, tanggal 25 maret 2009. Sumber dari draf jadwal pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji kota semarang embarkasi adi sumarmo surakarta tahun 2006, tahun 2007, dan tahun 2008

DAFTAR KATA

A

Acces to justice
administrasi
advokasi
Arab Saudi

B

BPH
BPIH

C

calo

D

diskriminatif

E

efisiensi

G

globalisasi

I

implikasi
Indonesia iv viii ix

J

jama'ah haji

K

Kementrian Agama
kolonial
konfusif

L

leading sector

M

Menteri Agama
monopoli

P

Penyelenggara haji
perlindungan konsumen

R

regulator
Resolusi Perserikatan bangsa
bangsa

S

sengketa
sentralisasi
sistem kuota

T

Terminologi 4

U

Undang-undang Perlindungan
Konsumen

INDEKS

A

aces to justice 14
administrasi 2, 62, 73, 83
advokasi 17, 44, 53, 104
akomodasi 4, 60, 61, 80, 81,
95, 96, 98
Arab Saudi 1, 2, 3, 6, 22, 28,
30, 31, 36, 37, 60, 61,
62, 63, 65, 76, 78, 85,
86, 92, 95, 96, 98

B

BPH 3, 161
BPIH 4, 10, 11, 19, 27, 38, 39,
60, 62, 161

C

calo 3

D

diskriminatif 17

E

efisiensi 10

G

globalisasi 12, 100, 132

I

implikasi 6, 9
Indonesia iv, viii, ix, 1, 3, 6
7, 8, 12, 14, 17, 18, 28
29, 30, 31, 34, 37, 38
44, 45, 46, 56, 57, 61,
63, 67, 74, 80, 85, 87,
89, 90, 91, 92, 93, 94,
95, 96, 97, 98, 100, 102,
107, 117, 118, 119, 120,
124, 128, 129, 131, 133,
134, 161, 163, 164

J

jama'ah haji 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16,
19, 31, 32, 34, 35, 36, 59, 60, 61,
62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71,

74, 75, 76, 77, 78, 80
84, 85, 86, 87, 155

K

Kementerian Agama 4, 5, 8, 9,
11, 17, 19, 26, 27, 28,
30, 33, 38, 39, 40, 41,
42, 63, 66, 67, 69, 70,
71, 75, 76, 78, 79, 80,
84, 85, 86, 161

kolonial 1

kondusif 4, 43

L

leading sector 4

M

Menteri Agama 7, 10, 18, 27,
37, 38, 63, 70, 74, 75
monopoli 8, 9

P

penyelenggara haji 2, 4 8, 9
17
perlindungan konsumen 9,
13, 14, 15, 17, 20, 43,
44, 45, 46, 48, 49, 50,
51, 52, 53, 54, 56, 57,

63, 67, 68, 69, 71, 72
73, 74, 78, 79, 101, 102,
103, 104, 105, 116, 117,
118, 119, 120, 121, 122,
123, 124, 125, 126, 128,
129, 133, 134, 135, 136,
137, 138, 146, 148, 149,
151

R

regulator 17, 53, 54, 55, 68, 86,
102, 104, 105, 114, 122,
123, 124, 125, 126, 127,
129, 137, 150, 152,

sentralistik 10, 11, 18

sistem kota

T

terminologi 14

U

Undang-undang Perlindungan

Konsumen 9, 13, 52,
54, 71, 77, 86

BIODATA SINGKAT



M. Shidqon Prabowo, lahir di Semarang Jawa Tengah Pada Tanggal 27 Juni 1985. Staf Pengajar tetap di FH Universitas Wahid Hasyim Semarang (Mata Kuliah Hukum Bisnis) dan Dosen Luar Biasa di D3 Progam Perbankan Syariah IAIN Walisongo Semarang (Mata Kuliah Hukum Bisnis Syariah dan Etika Profei), Setelah menyelesaikan pendidikan di Madrasah Aliyah Almuayyad Solo, melanjutkan studi ke Yogyakarta pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia 203 hingga tahun 2008. Kemudian melanjutkan studi Magister Hukum pada universitas yang sama Mulai Tahun 2008-2010. Dan sekarang melanjutkan Progam Doktor Ilmu Hukum (PDIH) UNDIP Semarang,(2010-sampai sekarang) Selama menempuh studi di Yogyakarta aktif sebagai Direktur BUMP (Badan Usaha Milik Pesantren) dan Staf Pengajar di pondok Pesantren Nurul Umah Yogyakarta dan aktif mengikuti beberapa seminar dan menulis di beberapa jurnal FH diantaranya: Persaingan Usaha yang Sehat dalam Penyelenggaraan Haji di Indonesia Perspektif Hukum Persaingan Usaha dan anti Monopoli (Jurnal QISTIE FH UNWAHAS 2011)

Perlindungan Independensi Direksi dan Komisaris pada PT dalam rangka meningkatkan penerapan GCG (Jurnal QISTIE FH UNWAHAS 2010), Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Likuidasi Bank (Jurnal QISTIE FH UNWAHAS 2010), Perlindungan Hukum Jamaah Haji Kota Semarang dalam Perspektif Perlindungan Konsumen (Jurnal LIGITASI UNPAS BANDUNG 2013) dan menulis buku Perjalanan Haji Indonesia dari masa ke masa (Tinjauan sejarah, filsafat dan perlindungan hukum) Unwahas Pres 2014 Hingga sekarang aktif menjadi Ketua Yayasan PP As-Shodiqiyah dan KBIH AS-Shodiqiyah Semarang.