

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMA'AH HAJI
INDONESIA
(STUDI KASUS KANTOR DEPAG KOTA SEMARANG)**

TESIS



Oleh:

M. SHIDQON PRABOWO SH

No. Mhs : 08912344

Bku : Hukum Bisnis

Program Studi : Ilmu Hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2009/2010**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH HAJI INDONESIA
(STUDI KASUS KANTOR DEPAG KOTA SEMARANG)**

Oleh

M. SHIDQON PRABOWO SH

No. Mhs : 08912344
Bku : Hukum Bisnis
Program Studi : Ilmu Hukum

**Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Tesis untuk diajukan
pada Tim Penguji dalam ujian pendadaran pada_____**

Yogyakarta, 19 Desember 2009

Pembimbing I

Dr. Siti Anisah, SH., MH

Tanggal_____

Pembimbing II

Hj. Muryati Marzuki, SH., SU

Tanggal_____

Mengetahui

Ketua Progam Pasca Sarjana

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Dr. Ridwan Khairandy, SH., MH

Tanggal_____

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMA'AH HAJI INDONESIA
(STUDI KASUS KANTOR DEPAG KOTA SEMARANG)**

M. SHIDQON PRABOWO SH

No. Mhs : 08912344
Bku : Hukum Bisnis
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di pertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Sabtu, tanggal 19
Desember 2009 dinyatakan LULUS_____

Tim Penguji

Ketua

Dr. Siti Anisah, SH., MH

Tanggal_____

Anggota

Hj. Muryati Marzuki, SH., SU

Tanggal_____

Anggota

Machsun Tabrani, SH., M.Hum

Tanggal_____

Mengetahui

Ketua Progam Pasca Sarjana

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Dr. Ridwan Khairandy, SH., MH

Tanggal_____

MOTTO

“Lakukan yang terbaik dari kemampuanmu, sebagai tanda bahwa kamu sangat menyayangi orang tuamu”

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ﴿١﴾ وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ﴿٢﴾
الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ ﴿٣﴾ وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ﴿٤﴾
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾
فَإِذَا فَرَغْتَ فَاصْبِرْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْجِعْ ﴿٨﴾

1. Bukankah kami Telah melapangkan untukmu dadamu?,
2. Dan kami Telah menghilangkan daripadamu bebanmu,
3. Yang memberatkan punggungmu?
4. Dan kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu
5. Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
6. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
7. Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain
8. Dan Hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

PERSEMBAHAN

*Ku persembahkan karya ini untuk
Orang yang mendidikku menuju ilmu
Ibu, Bapak, Adik-Adikku, serta guru-guruku,
Semoga amal-amal beliau diterima oleh Allah SWT
Dan untuk orang-orang hebat di sekelilingku,
terima kasih segalanya dan maaf....., serta untuk
almamaterku tercintaku.*

KATA PENGANTAR

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 hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan hukum mengenai

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMA’AH HAJI INDONESIA
(STUDI KASUS KANTOR DEPAG KOTA SEMARANG)”**

Oleh karena itu, rasa terima kasih yang tak terkira tak lupa penulis haturkan kepada:

1. Bpk. Dr. Mustaqim, S.H., M.Si selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
2. Bpk. Dr. Ridwan Khairandy, SH., MH Selaku Ketua Progam Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
3. Ibu. Sri Hastuti Puspitasari SH., M. Hum Selaku Seketaris Progam Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
4. Ibu Dr. Siti Anisah, SH., MH. selaku Dosen pembimbing I yang dengan sabar dan ikhlas telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan saran-saran yang terbaik bagi penyusun Tesis ini.
5. Ibu. Hj. Muryati Marzuki, S.H., S.U. selaku Dosen pembimbing II yang dengan sabar dan ikhlas telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan memberikan saran-saran yang terbaik bagi penyusun Tesis ini.

6. Bapak dan Ibu karyawan di Progam Pasca Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
7. Pihak Departemen Agama Kota Semarang Khususnya Pada Bapak H. Drs. Maskhun selaku Kepala Kasi dan Gara Haji Depag Kota Semarang beserta keluarganya yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan data-data tesis bagi penulis.
8. Bp,KH. Asyhari Marzuki *Almaghfurlah*, beserta Ibu Hj Barokah Asyhari sebagai pengasuh PP. Nurul Ummah Kotagede YK., dari beliau berdua penulis banyak mendapatkan bimbingan lahir dan batin
9. Bapak, Ibu, dan adik-adik di Semarang semoga senantiasa mendapat perlindungan dari Allah SWT.
10. Teman-Temanku BKU BISNIS Progam Pasca Hukum UII, sebagai mitra berkembang dalam dunia ilmu dan wacana intelektual
11. Sahabat-sahabatku di Kotagede, Khususnya yang bertempat di JL.Raden Ronggo KG II/982 Prenggan.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam kesempatan ini pula penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penyajian tulisan ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan agar kekurangan dan ketidaksempurnaan ini dapat diperbaiki. Untuk itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih.

Yogyakarta, 21 Desember 2009

M. Shidqon Prabowo. SH

DAFTAR ISI

Halaman

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kerangka Teori.....	13
E. Kerangka Pemikiran.....	20
F. Metode Penelitian.....	21
G. Sistematika Penulisan	24

BAB II TINJAUAN UMUM PENYELANGGARAAN HAJI INDONESIA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Haji.....	25
B. Syarat-syarat Menjalankan Ibadah Haji	27
C. Rukun Haji	29
D. Wajib Haji	29
E. Paspor Haji	30
F. Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	33
G. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....	34
H. Pengertian pelaku Usaha.....	46

**I. BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH HAJI
INDONESIA (STUDI KASUS KANTOR DEPAG KOTA
SEMARANG)**

A. Deskripsi Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kota Semarang 50

B. Perlindungan Hukum yang diberikan pada Jamaah Haji oleh Pemerintah
Kota Semarang 111

C. Penyelesain terhadap Hak-hak Konsumen yang tidak Dipenuhi oleh
Penyelenggara Ibadah Haji Kota Semarang..... 128

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 136

B. Saran-saran..... 137

DAFTAR PUSTAKA 138

LAMPIRAN.....

ABSTRAK

Salah satu isu pokok yang sering dipermasalahkan dalam perlindungan hukum terhadap jamaah haji Indonesia adalah kriteria mengenai pelayanan terhadap jamaah haji yang kurang maksimal

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada jamaah haji Kota Semarang oleh Kantor Departemen Kota Semarang sebagai jasa layanan publik serta untuk mengetahui solusi-solusi hak-hak konsumen (jamaah haji) yang belum diberikan oleh Kantor Departemen Agama Kota Semarang selaku pelayanan jasa publik.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan apabila dilihat dari jenisnya termasuk penelitian hukum emperis. Lokasi penelitian di Pemerintahan Kota Semarang khususnya di kantor Depag Kota Semaraang. Jenis data yang dipergunakan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data digunakan yaitu wawancara dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan data kualitatif dengan model interaktif.

Hasil penelitian ini adalah bahwa Pemerintah Kota Semarang dalam hal ini Depag sebagai penyelenggara jasa layanan publik belum optimal melakukan tindakan perlindungan hukum bagi jamaah haji Kota Semarang. Peran yang dilakukan Depag Kota Semarang dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah dengan membentuk suatu kepanitiaan bimbingan manasik, pemberangkatan dan pemulangan calon jamaah haji Kota Semarang. Faktor penghambat dalam memberikan perlindungan hukum bagi jamaah haji Kota Semarang salah satunya adalah tidak adanya ketentuan tentang perhajian yang menuntut pemerintah daerah berperan lebih sekedar melakukan tindakan bimbingan, dan mengurus pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.

Implikasi teoritis penelitian ini adalah adanya konsep perlindungan hukum yang jelas untuk melindungi jamaah haji dari segala permasalahan kerugian maupun penipuan. Adapun implikasi praktisnya adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan Departemen Agama Kota Semarang dengan seoptimal mungkin memberikan pelayanan dan perlindungan hukum bagi jamaah haji di Kota Semarang.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 muslimin Indonesia di sisi lain dimaksudkan untuk mengawasi dan mengendalikan para hujjah agar tidak merugikan kepentingan kolonial. Untuk maksud tersebut, pemerintah belanda antara lain menetapkan ketentuan-ketentuan yang memberatkan kepada para jamaah haji dan membuka kantor Konsulat di Jeddah pada tahun 1872.¹

Selanjutnya pada zaman kemerdekaan pengaturan penyelenggaraan jamaah haji dimaksudkan untuk memberi kemudahan dan perlindungan terhadap calon jamaah haji, hanya saja dari waktu ke waktu penyelenggaraan haji tersebut tetap tidak sepi dari persoalan. Sebagai ilustrasi mengenai persoalan yang pernah timbul dalam penyelenggaraan haji sejak masa kemerdekaan antara lain :

1. Sejalan dengan penyempurnaan penyelenggaraan haji pada waktu lalu, didirikan PT Arafat, perusahaan angkutan jamaah haji dengan kapal laut. Namun dalam perjalananya, ditemukan adanya kelemahan, penyimpangan dan penipuan, sehingga banyak jamaah haji yang dirugikan dan bahkan tidak dapat melaksanakan ibadah haji.

Terjadinya penyimpangan, penipuan dan kericuhan antara lain

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 [URL:http://www.menpan.go.id/File.Kebijakan/pedu.pdf](http://www.menpan.go.id/File.Kebijakan/pedu.pdf), 16-Nopember 2005. hlm.1

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. Ikut sertanya yayasan-yayasan yang tidak berpengalaman juga turut memperburuk persoalan penyelenggaraan haji. Kasus Mukersa Haji dengan Oriental Queen mengenai pembayaran biaya cartel kapal yang tidak lunas dan kasus Yayasan Al-Ikhlas 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 jamaah haji haji ONH Plus di Arab Saudi tepatnya di bandara King Abdul Aziz Jeddah pada beberapa tahun belakangan ini karena tidak dibekali dengan tiket pulang dan atau ditempatkan di pemondokan (Mekkah) yang tidak layak merupakan salah satu contoh kasus yang terjadi masa kini
4. Adanya BPH (Biro Perjalanan Haji) khusus tidak melaksanakan janjinya kepada jamaah, 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 No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Menurut Pasal 5³ 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 jamaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga memperoleh ibadah haji yang *mabrur*.

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

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 jamaah haji.

² *Ibid.* Hlm 2.

³ Lihat Pasal 5 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Karena besarnya biaya yang telah dikeluarkan untuk melaksanakan ibadah haji seringkali calon jamaah haji menuntut suatu pelayanan yang setimpal dengan besarnya biaya haji. Berdasarkan kenyataan tersebut pihak penyelenggara dalam hal ini Departemen Agama yang bertindak sebagai “*leading sector*” atau penanggung jawab penyelenggaraan haji dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji sesuai dengan hak-hak mereka dengan tidak menyimpang dari aturan-aturan yang ada.

Kantor Departemen Agama Kota Semarang sebagai penyelenggara haji tingkat daerah sebagaimana yang tercantum pada Pasaal 9 butir c⁴ telah berusaha dengan segala kemampuan dan fasilitas yang dimiliki berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar jamaah haji khususnya jamaah 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 depag kota semarang 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 meminimalisir kekeliruan dan ketidakpuasan para calon jamaah haji. Kendala-kendala teknis masih selalu mewarnai pada lembaran penyelenggaraan dari tahun ke-tahun.

⁴ Lihat di dalam Pasal 9 angka (3) Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Pada tahun 2004⁵, yang terjadi di kota Semarang adanya pembatalan keberangkatan calon jamaah haji sebanyak 150 jamaah haji tahun selanjutnya terjadi permasalahan secara teknis seperti keterlambatan pemulangan jamaah haji di kota Semarang yang tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ada, juga sulitnya prosedur dalam pendaftaran haji, dan terjadinya kasus kelaparan calon jamaah haji di kota Semarang

Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 yang sekarang direvisi menjadi Undang-undang No. 13 tahun 2008 Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah pemerintah (depag) atau swasta (biro perjalanan haji & umrah). Dalam penjelasan 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), dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan bagian yang terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Dengan demikian, berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 kedudukan Pemerintah adalah sebagai pelaku pelayanan jasa, dan Jamaah Haji sebagai konsumen layanan jasa.

Permasalahan pokok di dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia adalah apakah sistem penyelenggaraan haji dapat melindungi kepentingan jamaah haji? Berbagai masalah dapat dikaji dari kebijakan pemerintah selaku penanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji serta implikasi sistemnya. Jamaah haji Indonesia (khususnya jamaah haji yang berasal dari Kota Semarang mulai tahun

⁵ <http://www.SuaraMerdeka.Com.Jum'at>, tanggal 3 Desember 2004

1981 sampai 2009) 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 maupun propinsi khususnya yang ada dikota semarang) selaku penanggung jawab sesuai kuota yang ditentukan oleh pemerintah Arab Saudi.⁶

Mengenai kuota sebagaimana Pasal 28 butir (a dan b).⁷ Pada akhir-akhir tahun ini khususnya di Kota Semarang apabila kita mendaftar tahun 2009 kita mendapatkan jatah keberangkatan tahun 2012 kita menunggu hampir 2 sampai 3 tahun yang menjadi permasalahannya adalah kita menabung sekitar 20 juta untuk pendaftaran haji dan mendapatkan nomor porsi di mana uang tersebut selama 2 sampai 3 tahun dan apa kegunaannya.

Tahun 2004 sampai tahun 2008 timbul permasalahan tentang Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 452 Tahun 2002 tentang Porsi Jamaah Haji Tahun 2004 dan seterusnya menetapkan sebanyak 205.000 orang. Jamaah 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 regular dan 3.661 calon jama'ah haji khusus gagal berangkat menunaikan ibadah haji.⁸

⁶ Kuota Jamaah haji adalah batas maksimal jumlah jamaah 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

⁷ Lihat dalam Pasal 28 butir a & b Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

⁸M. Hudi Asrori, *Jurnal Mimbar Hukum*, "Perlindungan Hukum Jama'ah Haji"., Studi Sosio Legal di Daerah DIY". 2006, XV III (3).

Bagi jama'ah haji yang gagal berangkat ke tanah suci tersebut menderita kerugian baik materiil maupun moril.⁹ Lahirnya Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 yang berlaku pada tanggal 26 Januari 2008 sebagai pengganti Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Haji yang merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan haji Indonesia hingga saat ini, ternyata belum mampu meredam semua persoalan. Persoalan terlambatnya keberangkatan seperti terlihat dari kasus penerbangan Indonesia Airline (IA), masalah penyelenggara nakal ONH Plus, hingga ratusan jamaah yang terlantar selama sehari-hari di Mina dan Mekah. Dan adanya tiket pesawat palsu bagi jamaah haji yang hendak pulang ke tanah air.¹⁰

Begitu juga mengenai kasus dalam penyelenggaraan haji di Indonesia begitu banyak menimbulkan kontroversi. Kasus yang terjadi pada tahun 2004 mengenai pembatalan jamaah haji, tahun 2006 mengenai kasus kelaparan di area ARMINA hingga kasus tahun 2008 jarak maktab jamaah haji Indonesia minimal 7 km dari Masjidil Haram, pengalaman tersebut dialami oleh jamaah haji dari berbagai penjuru daerah yang berasal dari Indonesia termasuk jamaah haji yang berasal dari Kota Semarang, apakah hal ini sesuai dengan biaya ongkos haji di Indonesia yang begitu mahal. Setiap tahun naik di mana hati nurani para penyelenggara ibadah haji untuk memulyakan tamu-tamu Allah.

⁹ 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

¹⁰Lihat dalam "Mempertanyakan Kembali Penyelenggra Haji". URL:<http://www.republika.co.id.htm>, akses 16 Nopember 2005.

“Ade Mafrudin” Misalnya, 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 sedimikian rupa dengan diplomasi kesabaran dan ujian. Departemen Agama tidak menjadikan sebagai evaluasi untuk memperbaiki kinerjanya. Monopoli, tidak adanya “*audit public*” atas dana penyelenggaraan haji dan ketidak-profesionalan pemerintah dalam penyelenggaraan haji adalah faktor penting yang menyebabkan kekisruhan pada tahun 2004 hingga 2008.¹¹ Jadi kasus tersebut merupakan puncak rangkaian buruknya pengelolaan haji oleh Departemen Agama. (baik tingkat nasional maupun provinsi dan tidak adanya komunikasi di antara keduanya) Penanganan calon jamaah haji tidak dilakukan berdasar kepentingan ibadah, tapi lebih menekankan aspek komoditas.¹²

Hal senada juga diungkapkan oleh “Zaim Saidi”, *Dewan Eksekutif Publik interest 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. Departemen Agama telah menjual sesuatu yang belum dipastikan keberadaanya. Tapi karena tidak

¹¹ Askan Krisna, “Gonjang Ganjing Pelaksanaan Ibadah Haji,” *Warta Perundang-undangan*, No. 2319 (1 Januari 2008), hlm. 1-2

¹² “Ketika Departemen “Korup” Mengelola Haji,” http://www.kompas.com/kompas_cetak/0312/27/fokus/767492.htm, akses 27 Desember 2003

ditempatkan sebagai kegiatan ekonomi atau jasa pelayanan publik, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dapat diterapkan terhadapnya.¹³

Pengamatan penulis mengamati kompleksnya persoalan yang timbul tersebut tidak terlepas dari implikasi sistemnya yaitu monopoli penyelenggaraan haji oleh pemerintah c.q Departemen Agama di mana terlibatnya pemerintah secara sangat intens dalam persoalan yang sangat tehnikal.¹⁴ Seperti yang di kemukakan oleh “Rakib Abdul Kadir”. Anggota Fraksi Reformasi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.¹⁵ Secara sekilas bahwa letak permasalahan dalam penyelenggara haji berakar pada konsep pemerintah yang menepatkan calon jama’ah haji sebagai objek bukan subjek di dalam penyelenggaran ibadah haji, yaitu sebagai konsumen jasa layanan publik yang harus dilayani oleh pemerintah sebagai pelaku usaha jasa pelayanan publik. Jamaah 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 Jamaah Haji, Pembimbingan Ibadah Haji, sampai

¹³ Nur Hidayati, “Resiko yang Dapat Diprediksi, ”<http://www.kompas.com/kompas-cetak/0402/07fokus/842302.htm>, akses 7 Februari 2004

¹⁴Arief Mujayanto, "Perlunya Merevisi Undang-Undang Haji," *Warta Perundang-Undangan*, No. 2262 (5 Juni 2003), hlm. SKETSA-1.

¹⁵Nur Hidayati, “Itikad Baik Saja Tak Cukup,” <http://www.kompas.com/kompas-cetak/0312/27/fokus/767953.htm>, akses 27 Desember 2003.

dengan masalah yang bersifat ekonomis penyediaan transportasi, penginapan, kebutuhan makan. Termasuk didalamnya adalah kewenangan untuk melakukan efisiensi biaya penyelenggaraan ibadah haji, yang ditampung di dalam Dana Abadi Umat (DAU) dan pengelolaannya.¹⁶

Dengan demikian di dalam penyelenggaraan haji peranan pemerintah tidak hanya dalam hal pengendalian langsung maupun tidak langsung, tetapi juga operasi langsung.¹⁷ Oleh karenanya pemerintah dalam hal ini Departemen Agama berperanan ganda atau "*wahyu fungsi*" 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 28D 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 jamaah haji adalah tidak jelas. Mekanisme pendaftaran jamaah haji baik reguler atau khusus menunjukkan hal yang sama. Calon jamaah haji menyerahkan surat pendaftaran pergi haji yang berisikan data pribadi jamaah haji, surat keterangan kesehatan dari dinas kesehatan, dan bukti pembayaran BPPH dari bank penerima setoran BPIH, cukup baginya (calon jamaah haji),

¹⁶ M. Hudi Asrori, *op. cit.*, *Jurnal Mimbar Hukum*, hlm 389

¹⁷ 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

untuk terdaftar sebagai calon jamaah haji. Dalam hal ini tidak disertai dengan suatu perjanjian yang menunjukkan hak dan kewajiban para pihak, ketentuan tersebut berlaku untuk jamaah haji Indonesia khususnya di Kota Semarang.

Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 belum bisa menjamin dan memberikan perlindungan bagi calon jamaah haji karena ketidakjelasan kedudukan hukum oleh calon jamaah haji, berkaitan masalah diatas calon jamaah haji atau juga disebut sebagai konsumen bisa meminta pertanggung jawabanya sesuai dengan hak-hak konsumen (jamaah haji) sesuai Pasal 4¹⁸ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan konsumen, yang mana konsumen (jamaah haji) harus mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak atas informasi yang benar dll atau juga melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan Pasal 47 & 48¹⁹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

Kepentingan jamaah haji dilindungi oleh undang-undang yang berlaku. Namun demikian, undang-undang itu kadang-kadang tidak lengkap atau tidak jelas. Meskipun tidak lengkap atau tidak jelas, tetapi suatu undang-undang harus dilaksanakan.²⁰ Berpijak pada kajian hukum dalam bentuk peraturan perundang-undangan terhadap kenyataan sosial. Di sisi lain jamaah haji adalah masyarakat daerah di mana menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah

¹⁸ Lihat di dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁹ Lihat di dalam Pasal 47 & 48 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁰ Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, hlm.132

Daerah, mengatakan pemerintah daerah bertanggung jawab atas pelayanan publik. Persoalan yang timbul dari sistem ini, apa yang dilakukan pemerintah daerah bila masyarakatnya mengalami berbagai persoalan dalam melaksanakan hajinya?

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada jamaah haji oleh Kantor Departemen Agama Kota Semarang?
2. Bagaimana penyelesaian terhadap hak-hak konsumen yang tidak dipenuhi oleh Kantor Departemen Agama sebagai penyelenggara haji di Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas maka tujuan penelitian dapat penulis tegaskan sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji perlindungan hukum yang diberikan kepada jamaah haji oleh Kantor Departemen Agama Kota Semarang
2. Untuk menganalisis penyelesaian terhadap hak-hak konsumen yang tidak dipenuhi oleh penyelenggara haji pemerintah kota Semarang dalam pelayanan publik faktor-faktor apakah yang menghambat dalam memberikan perlindungan hukum bagi jamaah haji oleh Pemerintah Kota Semarang (Depag)

D. Kerangka Teori

Pada era globalisasi sekarang ini, dimana kegiatan-kegiatan perekonomian semakin berkembang dan menciptakan keterbukaan dalam persaingan usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa terhadap jamaah 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 pengukapanya beragam ada yang merumuskannya” memberikan segala sesuatu yang di harapkan setiap pelanggan adalah raja, kepuasan pelanggan adalah tujuan kami.²¹

Kepentingan fisik konsumen yang dimaksudkan adalah kepentingan badan konsumen yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan tubuh atau jiwa mereka dalam menggunakan barang atau jasa.²² Dalam hal ini yang menjadi perhatian utama dalam upaya perlindungan konsumen adalah kepentingan-kepentingan konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 kepentingan konsumen adalah hak-hak konsumen yang diberikan oleh undang-undang sebagai konsekuensi dari hak seluruh rakyat.²³ Karena sesungguhnya seluruh rakyat itu adalah konsumen (pengguna atau pemakai barang/jasa kebutuhan hidup), maka tidak perlu diragukan bahwa kesemua hak

²¹ Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogya, hlm 146.

²² AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 78

²³ M. Ali Mansyur, 2007, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta hlm. 81

dan kepentingan rakyat yang berkaitan dengan pengguna barang atau jasa konsumen adalah hak dan kepentingan konsumen.

Dalam hal ini Prof Ali mansyur menjelaskan tentang kepentingan konsumen dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) kepentingan antara lain: (1). Kepentingan Fisik, (2). Kepentingan Sosial dan Lingkungan (3). Kepentingan Ekonomi, dan (4). Kepentingan Perlindungan Hukum.²⁴

Perlindungan hukum yang dimaksud ini adalah bagaimana konsumen (jamaah haji) memperoleh keadilan (*access to justice*). Kepentingan perlindungan hukum menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat semakin maraknya pelecehan terhadap konsumen akhir-akhir ini, yaitu terjadinya gangguan atas fisik, jiwa atau harta benda konsumen, tidak diperolehnya keuntungan optimum dari pengguna sumber ekonomi konsumen dan belum dapat ditegakan 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.

Bila diuraikan menurut istilah, arti kata perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat untuk berlindungan/perbuatan melindungi.²⁵

²⁴ *Ibid.* Hal 8

²⁵ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1998, Balai Pustaka, Jakarta

Sedang arti kata hukum menurut Kamus Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat 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.²⁶

Berdasarkan pengertian di atas, maka perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai perbuatan yang bersifat melindungi berdasarkan peraturan-peraturan yang bersifat melindungi berdasarkan peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan resmi

Menurut “Gautama Sudargo”, 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.²⁷

Adapun tujuan dari perlindungan hukum sendiri adalah :

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen (jamaah haji) yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen (jamaah haji) pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;

²⁶ Simonrangkir, J.C.T., 1987, *Kamus Hukum*, Aksara Baru, Jakarta, hlm. 56

²⁷ Sudargo Gautama, , 1994, *Hak Milik Intelektual dan Perjanjian Internasional: TRIPS, GATT*, Putaran Uruguay. Citra Aditya Bhakti, Bandung, hlm. 35

3. Memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen (jamaah 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.²⁸

Berdasarkan hal inilah pemerintah membuat dan mengeluarkan Undang-Undang No. 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 4²⁹ Undang-Undang 8 Tahun 1999, yang 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 keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
4. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

²⁸ Husni Syawali, dan Heni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, .Mandar Maju, Bandung. hlm. 7

²⁹ Lihat di dalam Pasal 4 No. 8 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen

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 hanya hak-hak konsumen saja yang diatur didalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetapi juga menyangkut hak dan kewajiban pelaku usaha (dalam hal ini Departemen Agama Kota Semarang selaku penyelenggara haji) yang tercantum dalam pasal 6 dan pasal 7, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang tercantum dalam pasal 8, dan juga tanggung jawab pelaku usaha yang tercantum pada pasal 19³⁰ undang-undang tentang hukum perlindungan konsumen.

Di dalam Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang perlindungan konsumen, dalam sidang umumnya yang ke 39 pada tanggal 16 April 1985, di mana Indonesia sebagai salah satu negara yang menyetujui resolusi tersebut, menggarisbesarkan kepentingan konsumen yang terdiri dari:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanan.
2. Promosi dan perlindungan dari kepentingan konsumen.

³⁰ Lihat di dalam Pasal 6, 7, 8 & 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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.³¹

Salah satu kegiatan perekonomian dalam jangka satu tahun sekali yang berpotensi menimbulkan probelmatica yang klasik dan berpotensi adanya korupsi yang sangat besar dan membutuhkan perlindungan hukum terhadap konsumen (jamaah haji) adalah penyelenggaraan jamaah haji indonesia yang bergerak dalam bidang usaha penyediaan sarana akomodasi pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan oleh pihak-pihak perjalanan umroh dan haji maupun KBIH

Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 mulai berlaku pada tanggal 26 januari 2008 pengganti Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan mengikat semua Warga Negara Indonesia yang melaksanakan ibadah haji. Di dalamnya berlaku asas yang mana sistem penyelenggaraan haji bersifat sentralistik dan memberikan kewenangan penuh kepada Menteri Agama dalam tanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji

³¹ Majalah *Manajemen dan Usahawan*, No 3 Tahun XX, tanggal 11 Maret 1994.

secara Nasional. Kewenangan ini meliputi keseluruhan hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, seperti Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), Pendaftaran Calon Jamaah 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 pengelolaan

Dengan demikian di dalam penyelenggaraan haji peranan pemerintah tidak hanya dalam pengendalian langsung maupun tidak langsung, tetapi juga operasi langsung.³²

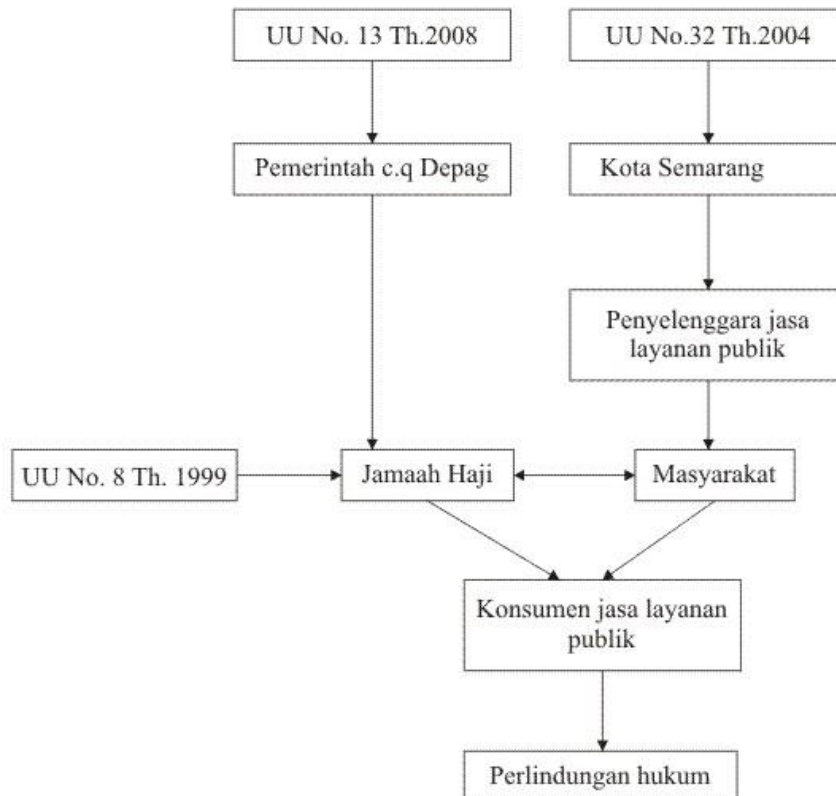
Memperhatikan kenyataan di atas, sesungguhnya dapat dikatakan bahwa.³³ konsumen (jamaah haji) dengan segala keterbatasannya yang ada dan dalam upaya mewujudkan hubungan kemitraan antara produsen/pelayanan jasa dalam hal ini depag sebagai penyelenggara ibadah haji dan konsumen dalam hal ini jamaah haji, perlu ditingkatkan harkat dan martabat konsumen melalui peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab sehingga terwujud perlindungan konsumen yang mengarah pada upaya yang menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

³² 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 Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara*, Liberty, Yogyakarta, hlm 9.

³³ M. Ali Mansyur, 2007, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, hml. 2

E. Kerangka Pemikiran

Gambar 1
Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Hasil Analisis

Keterangan Bagan :

Penyelenggaraan haji di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 di mana penanggungjawabnya adalah pemerintah di bawah koordinasi Menteri (Pasal 6). Pemerintah c.q Departemen Agama wajib 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 tuntutan agama serta jamaah haji (selaku konsumen jasa layanan publik) dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur.

Pelayanan dan perlindungan tersebut selain menjadi kewajiban pemerintah juga merupakan hak-hak yang harus diterima oleh konsumen, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah memberikan otonom kepada setiap kabupaten/kota untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Kota Semarang (dalam hal ini kantor Departemen Agama Kota Semarang) sebagai salah satu pemerintah yang ada di Provinsi Jawa Tengah dan dalam satu kesatuan Negara Republik Indonesia mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik dan memberikan perlindungan hukum bagi masyarakatnya dalam segala hal termasuk ketika masyarakatnya melaksanakan ibadah haji.

F. Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan untuk penelitian hukum ini adalah metode penelitian normatif. Penelitian normatif, yaitu penelitian yang mengacu pada peraturan perundang-undangan, yang dilengkapi dengan data yang diperoleh dari nara sumber

1. Bahan Penelitian

a. Bahan Hukum Primer

Yaitu Bahan yang mempunyai kekuatan mengikat seperti norma dasar maupun peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian ini, yaitu Kitab Undang-Undang Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 pengganti Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 dan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

b. Bahan Hukum Sekunder.

Yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa hasil-hasil penelitian karya ilmiah dari kalangan hukum, makalah, artikel, dan tulisan ilmiah yang lain yang relevan bagi permasalahan yang diteliti.

c. Bahan Hukum Tersier.

Yaitu bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang berupa kamus umum, majalah, surat kabar dan jurnal-jurnal ilmiah.

2. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.

Penelitian Kepustakaan (*library Research*)

Yaitu studi dokumen dengan mengkaji berbagai sumber kepustakaan seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, majalah, surat kabar,

serta dokumen-dokumen lainnya yang relevan dengan masalah yang akan diteliti untuk memperoleh data sekunder. Dalam penelitian ini juga dilakukan penggalian informasi terhadap responden secara langsung (wawancara) ke lokasi penelitian untuk memperoleh data yang diperlakukan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti selain itu, informasi yang lebih mendalam melalui wawancara juga diperoleh dari nara sumber yang berkompeten sesuai objek penelitian.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu metode yang digunakan akan melihat permasalahan berdasarkan hukum tertulis maupun tidak tertulis.

4. Analisis Data.

Data sekunder yang telah dipilih melalui studi kepustakaan seperti tersebut di atas, kemudian disusun secara sistematis sehingga diperoleh gambaran menyeluruh mengenai asas hukum, kaidah hukum, dan ketentuan yang berkaitan, selanjutnya data penelitian yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian akan dikaji secara logis dan mendalam, hasil analisis akan disajikan secara diskriptif.

G. Sistematika Penulisan.

Bab pertama, mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab kedua, menerangkan gambaran umum tentang penyelenggaraan ibadah haji, pengertian haji, syarat-syarat menjalankan ibadah haji, rukun haji, wajib haji, dan penyelenggaraan ibadah haji, menerangkan secara khusus tentang tinjauan pengertian hukum perlindungan konsumen, dan pelaku usaha.

Bab ketiga, perlindungan hukum terhadap jamaah haji indonesia (studi kasus kantor Depag Kota Semarang). Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian yang membahas tentang perlindungan hukum yang diberikan kepada jamaah haji sebagai konsumen jasa pelayanan publik oleh Departemen Agama Kota Semarang dan solusi penyelesaian hak-hak konsumen yang tidak dipenuhi oleh penyelenggara haji pemerintah Kota Semarang terhadap hambatan dalam memberikan perlindungan hukum bagi jamaah haji oleh Departemen Agama Kota Semarang.

Bab keempat, Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJUAN UMUM PENYELENGGARAAN HAJI DI INDONESIA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Tinjauan Umum Penyelenggaraan Haji Di Indonesia.

1. Pengertian Haji

Di dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 yang dimaksud ibadah haji adalah ٱٱٱRukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang islam yang mampu menunaikannya.³⁴ Ibadah haji bagi umat Islam merupakan kewajiban utama kelima dari rukun Islam.³⁵ dan wajib dikerjakan sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang termasuk dalam kategori mukallaf, artinya dewasa dan berakal, dan mempunyai kemampuan untuk melaksanakannya.³⁶ Hanya saja, karena biaya yang relatif cukup mahal, maka Allah SWT memberikan keringanan: Ibadah haji diwajibkan hanya “buat orang yang mampu”; baik mampu secara rohani maupun jasmani serta tentu mampu dalam hal ekonomi.³⁷

Perintah ibadah haji secara dogmatis merupakan perintah yang bersifat mutlak dari Allah SWT yang ditentukan di dalam al-Qur’an. Surat Ali Imron, ayat

³⁴ Lihat Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

³⁵ 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

³⁶ Yunahar Ilyas, 2003, “Tafsir Tematik Cakrawala Al-Qur’an”, *Suara Muhammadiyah*. Yogyakarta, hlm. 75

³⁷ Iwan Gayo, 2005, *buku Pintar Haji dan Umroh*. Jakarta: Pustaka Warga Negara, hlm.

97.³⁸ 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 ke sesuatu 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.

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.³⁹

³⁸ 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 mengikari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari alam semesta.

³⁹ Syekh Hasan Ayyub, 2002, *Pedoman Menuju Haji Mabruur*, di Alih bahasakan oleh Said Aqil Husin Al Munawar, Imam Subchi, & Ahmad Abdullah, Jakarta. wahana Dinamika Karya, 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*

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

2. 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.⁴⁰

tertentu” adalah berihram, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah & Mina, melontar jumroh, mencukur, tawaf, dan sa’I. *Ibid.* Hlm 2

⁴⁰ Ahmad Thib Raya & Siti Musdah Mulia, 2003, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*, Bogor, Kencana, hlm. 223.

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 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).⁴¹

3. 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
6. Tertib, yaitu mengerjakan sesuai dengan urutan-urutannya, serta tidak ada yang tertinggal.⁴²

4. Wajib Haji

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

⁴¹ *Ibid*, hlm. 233-237

⁴² Iwan Gayo, 2005, *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Jakarta: Pustaka Warga Negara, hlm.

3. Mabit di Mina,
4. Melontar Jamrah Ulya, Wustha dan Aqabah, serta
5. Tawaf Wada'⁴³

5. Paspor Haji

Sesuai Undang-Undang No. 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.⁴⁴

Dalam pembuatan paspor haji Departemen Agama bekerjasama dengan Departemen Keimigrasian sesuai dengan Pasal 32 angka (1 & 2) yang menyatakan bahwa setiap Warga Negara yang akan menunaikan Ibadah Haji menggunakan Paspor haji yang dikeluarkan oleh Menteri kemudian Menteri dapat menunjukan pejabat untuk dan/atau atas namanya menandatangani paspor.⁴⁵

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

⁴³ *Ibid*, hlm. 5

⁴⁴ Lihat Pasal 1 angka (11) Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Penyelenggraan Ibadah Haji

⁴⁵ Lihat Pasal 32 angka (1&2) Undang-Undang No. 13 tahun 2008 Penyelenggaraan Ibadah Haji

haji sesuai dengan Pasal 5, 6 & 10 Peraturan Bersama No. 2 Tahun 2009 tentang Pembuatan Paspor yang menyatakan.⁴⁶

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 Departemen Agama setempat
7. Proses penerbitan paspor biasa bagi jamaah haji khusus dilakukan melalui Kantor Imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi domisili jamaah haji khusus atau di kantor Imigrasi terdekat dengan surat pengantar dari Departemen Agama Wilayah

⁴⁶ Lihat dalam Keputusan Bersama Menteri Agama & Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 2 Tahun 2009 tentang Pembuatan Paspor

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

Dalam pembuatan paspor biaya di tanggung oleh Departemen Agama bekerjasama dengan Departemen Keimigrasian 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 No. 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.

6. Penyelenggaraan Ibadah 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 Departemen Agama menjadi

	Direktorat Jenderal urusan Haji Departemen 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 Departemen 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 IndonesiaArab Saudi. www.menpan.go.id/File.Kebijakan/Pedu.pdf

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 tahun 1949 sampai yang sedang berlaku sekarang.

B. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

1. Latar Belakang Hukum Perlindungan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, 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.⁴⁷

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)⁴⁸ dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema dari gerakan serupa di Amerika Serikat. YLKI 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 responsive terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSCO) No. 2111 Tahun 1978 tentang Perlindungan Konsumen.⁴⁹

Secara umum, sejarah gerakan perlindungan konsumen dapat dibagi dalam empat tahapan.⁵⁰

⁴⁷ Celina Tri Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. Pertama, Sinar Grafika, hlm. 1

⁴⁸ Istilah “Konsumerisme” bukan paham yang mengajarkan orang berlaku “Konsumtif”. Konsumerisme adalah gerakan yang memperjuangkan ditegakkanya hak-hak konsumen. Lihat di dalam Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. Kedua, edisi revisi. Grasindo: Jakarta, hlm. 35

⁴⁹ *Ibid.* Hlm. 35

⁵⁰ C. Tantri dan Sularsi, makalah “Gerakan Organisasi Konsumen” (Jakarta: YLKI dan The Asia Foundation), 1995, hlm 3-4 dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, Shidarta, *Ibid*, hlm 36-37

a. Tahapan I (1881-1941)

Kurun waktu ini titik awal munculnya kesadaran masyarakat untuk melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya, histeria missal 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.

b. Tahapan II (1920-1940)

Pada kurun waktu ini muncul pula buku berjudul *Your Money's 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*.

c. 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 *Internastional 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)*.

d. Tahapan IV (pasca-1965)

Pasca-1965 sebagai masa pematapan 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.

2. Pengertian Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen adalah pemakai barang-barang hasil industri. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 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.⁵¹

Sedangkan menurut Prof. Kansil bahwa 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.⁵² sedangkan menurut Bagir Manan, yang dimaksud perlindungan konsumen adalah jaminan

⁵¹ Lihat Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵² C.S.T. Kansil., dan Chistine S. T. Kansil., 2006, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Cet. Keenam, Sinar Grafika, hlm 214.

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.⁵³

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 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:

- a. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali.
- b. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.⁵⁴

Menurut pendapat A. Abdurahman menyatakan konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.⁵⁵

⁵³ 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

⁵⁴ Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm. 19.

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 tangganya⁵⁶

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.

3. 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:

⁵⁵ A. Abdurrahman, *Kamus Ekonomi-Perdagangan*, Gramedia, 1986, hlm 230.

⁵⁶ Ambarwati Kusumaningrum, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Handpone Di Kodya Yogyakarta* Fakultas Hukum UII, 1998, hlm 18

- a. Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas;
- b. Hak untuk mendapatkan keamanan;
- c. Hak untuk memilih;
- d. Hak untuk didengar.⁵⁷

Di dalam Resolusi Perserikatan Bangsa Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) yang merumuskan 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.⁵⁸

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

⁵⁷ Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Kedua. Grasindo, Jakarta, hlm 19

⁵⁸ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2003, “*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*”, Ctk. Ketiga. Gramedia Puataka Utama, Jakarta, hlm. 27-28

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.

4. 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.⁵⁹ 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 penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.”⁶⁰

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.

⁵⁹ Shidarta, 2004, *op.cit*, hlm 9.

⁶⁰ *Ibid*, hlm 10.

5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

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

- a. 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;
- b. 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;
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
- d. 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;
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menanti hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁶¹

⁶¹ Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. tentang Perlindungan Konsumen

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

- 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.⁶²

6. Hak dan Kewajiban Konsumen

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

⁶² Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶³

Hak-hak tersebut di atas merupakan hak yang sudah melengkap bagi siapapun yang berkedudukan konsumen, sekaligus sebagai subjek.⁶⁴ Dengan

⁶³ Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁶⁴ Konsumen harus diposisikan secara kuat selaku subjek hukum. Sebagai subjek hukum, kepentingan dan keselamatan harus dilindungi secara yuridis, juga harus diawasi proses

demikian 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.⁶⁵

Hal ini di maksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum dan maksimal atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.⁶⁶

perlindungan itu oleh pemerintah. Lihat dalam John Pieris & wiwik Sri Widiarty, *“Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa”*, 2007, Jakarta: Pelangi Cendekia, hlm. 67

⁶⁵ Lihat di dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁶ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani. *Op. Cit.*, hlm. 31

C. Pengertian Pelaku Usaha

1. 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 menyatakan antara lain⁶⁷

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

Kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, adalah⁶⁸

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahannya;

⁶⁷ Lihat di dalam Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁸ Lihat di dalam Pasal 7 Undang- Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau pelayanan serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau pelayanan jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau pelayanan jasa yang berlaku;
- e. 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 No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumenn Pasal 1

angka (3)⁶⁹ 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 menyelenggarakan kegiatan usaha sebagai bidang ekonomi.”⁷⁰

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 No. 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.⁷¹

Namun dalam kamus istilah dagang produsen dapat diartikan sebagai penghasil atau menghasilkan barang dan/atau pelayanan jasa⁷² Didalam

⁶⁹ Lihat di dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷⁰ C.S.T. Kansil., dan Chistine S. T. Kansil., *op. cit*, hlm 215.

⁷¹ Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm. 19.

⁷² Albert. G. Giordano, 1987, *Kamus Istilah Dagang*, Setia Kawan, Jakarta, hlm. 136.

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 dilakukan secara bersama-sama.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian 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.

Dalam hal ini pula Departemen Agama selaku penyelenggara ibadah haji bisa diartikan sebagai penyedia jasa dan jamaah haji sebagai konsumen.

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP JAMAAH HAJI INDONESIA (STUDI KASUS KANTOR DEPAG KOTA SEMARANG)

A. Deskripsi Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kota Semarang

1. Perkembangan Jumlah Haji di Kota Semarang

Berdasarkan Pasal 28 angka (1) tentang Pendaftaran dan Kuota Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang berbunyi “Dalam rangka pengaturan kuota nasional, Menteri menetapkan kuota untuk setiap propinsi dengan memperhatikan prinsip keadilan dan proposional.”⁷³

Dalam merealisasikan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 sebagai pengganti Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 tersebut Menteri Agama mengeluarkan kebijakan pada musim haji tahun 2006-2009 menetapkan kuota jamaah haji Propinsi Jawa Tengah sebanyak 29.363 orang.⁷⁴ Dalam Pasal 28 ayat 2 yang berbunyi: “Gubernur dapat menetapkan kuota propinsi sebagaimana dimaksud pada angka 1 kedalam kuota kabupaten/kota.”⁷⁵

Di dalam pelaksanaan pasal tersebut gubernur selaku yang berwenang menetapkan kuota jamaah haji tingkat kabupaten/kota sebelumnya tidak menetapkan jumlah yang harus diisi oleh masing-masing

⁷³ Lihat di dalam Pasal 28 angka 1 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

⁷⁴ Sumber Kantor Departemen Agama Kota Semarang Propinsi Jawa Tengah

⁷⁵ Lihat di dalam Pasal 28 angka 2 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

kabupaten/kota di provinsinya, akan tetapi menggunakan prinsip “*siapa cepat dia dapat*” artinya kabupaten/kota yang bersangkutan akan cepat mendapatkan kuota yang lebih banyak, jadi tergantung kabupaten/kota mana yang lebih dahulu mengisi kuota propinsi tersebut.

Kondisi kuota kabupaten/kota tersebut merupakan konsekuensi dari pelaksanaan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor: D/163 Tahun 2004 tentang Sistem Pendaftaran Haji, yaitu prosedur dan cara pelayanan kepada masyarakat yang ingin menjadi calon jamaah haji (Pasal 1 butir 6). Sistem yang dipakai adalah “SISKOHAT” yaitu sistem komputerisasi haji terpadu berupa jaringan komputer yang tersambung secara *online* dan *real time* antara Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji (Ditjen BPIH) dengan Bank Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Haji (BPS BPIH) dan Kanwil Departemen Agama Propinsi, dengan sistem ini Kantor Departemen Agama Kota Semarang membuka pendaftaran sepanjang tahun termasuk penyetoran BPIH yang dilakukan dengan sistem tabungan terbuka sepanjang tahun kepada BPS yang telah ditunjuk oleh Depag Kota Semarang.

Sistem tersebut mulai diberlakukan secara nasional mulai musim haji tahun 2006 Kota Semarang mampu mendapatkan kuota 2.570 jamaah haji dari 29363 kuota propinsi Jawa Tengah, di mana jumlah tersebut menunjukkan peningkatan yang cukup besar dari sebelumnya.

Tabel perkembangan jumlah jamaah haji Kota Semarang dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 2.

Perkembangan Jumlah Jamaah Haji Kota Semarang:

Tahun	Pria	Wanita	Jumlah
2000	503	569	1.072
2001	498	531	1.029
2002	697	765	1.462
2003	630	676	1.306
2004	759	867	1.623
2005	749	772	1.521
2006	1.194	1.376	2.570
2007	1.087	1.215	2.302
2008	1.248	1.423	2.671

Sumber : Kantor Departemen Agama Kota Semarang

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa jamaah haji di Kota Semarang dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan, hanya pada tahun 2005 & 2007 jamaah haji Kota Semarang penurunan yang disebabkan oleh kondisi-kondisi negara Indonesia sebagai berikut:

- a. Politik, kondisi politik yang pada waktu pendaftaran ibadah haji untuk masa haji tahun 2005 sedang mengalami masa transisi kekuasaan dengan adanya pemilihan umum dan aksi-aksi

masyarakat di dalam perpolitikan juga sempat adanya krisis kepercayaan terhadap pemerintahan, sedangkan masa haji tahun 2007 sedang mengalami buruknya penyelenggaraan haji di Indonesia khususnya Kota Semarang di mana jamaah haji Kota Semarang mendapatkan maktab yang jauh minimal 4-5 km dan mengalami kelaparan di ARMINA;

- b. Ekonomi, kondisi ekonomi Indonesia saat itu sedang mengalami krisis moneter sehingga harga-harga kebutuhan pokok naik dan konsentrasi ekonomi masyarakat lebih untuk memenuhi kebutuhan pokok mereka.⁷⁶

Selain kondisi di atas juga karena masa haji tahun 2005 merupakan pemberlakuan pertama dengan sistem pendaftaran sepanjang tahun ini, sehingga masyarakat Kota Semarang belum memahami benar tata cara dan persyaratan. Sedangkan tahun 2007 mengalami krisis kepercayaan terhadap pemerintah dalam hal ini departemen agama yang mengalami kegagalan dalam penyelenggaraan haji pada tahun 2006 yang mengalami beberapa masalah. Walaupun demikian kondisi tersebut di atas tidak mengurangi niat umat Islam di Kota Semarang untuk menunaikan ibadah haji di tahun berikutnya, terbukti tahun 2006 & 2008 jumlah jamaah haji mengalami peningkatan cukup banyak. Jamaah haji yang berangkat pada masa haji tahun 2006 di Kota Semarang menurut data di atas berjumlah 2.570 sedangkan pada tahun 2008 di Kota Semarang menurut data di atas

⁷⁶ Wawancara dengan Drs. H. A. Maskhun. MH, selaku Kepala Kasi Gara Haji dan Umroh, Tanggal, 05 Januari 2009

berjumlah 2.671. Pemberangkatan jamaah haji Kota Semarang dari embarkasi Adi Sumarno Donohudan, Boyolali, Jawa Tengah.

2. Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Haji.

Berdasarkan Pasal 2 angka (2) Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 1999 kemudian direvisi pada Pasal 26, 27 & 28⁷⁷ Undang-Undang No. 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 tentang pendaftaran tersebut dengan mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 Tahun 2003 pengganti Nomor 371 Tahun 2002 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 haji 2005 tidak terkecuali Pemerintahan Kota Semarang. Hasil Wawancara penulis dengan Kepala Kasi Gara Haji dan Umrah Kantor

⁷⁷ Lihat di dalam Pasal 26, 27 & 28 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Departemen Agama (Depag) Kota Semarang tentang tata cara dan persyaratan pendaftaran haji menurut sistem sepanjang tahun, dapat penulis uraikan sebagai berikut:

- a. 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 Departemen Agama (Depag) Kota Semarang untuk mendapatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), yang berupa formulir isian data calon jamaah haji.
- b. Membuka rekening tabungan haji di BPS (Bank Penerima setoran) yaitu Bank yang ditunjuk oleh Menteri Agama Republik Indonesia untuk menerima setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dan tersambung dengan Sistem Kompetisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Departemen 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.
- c. 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.

d. Mendaftarkan ke seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Departemen 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:

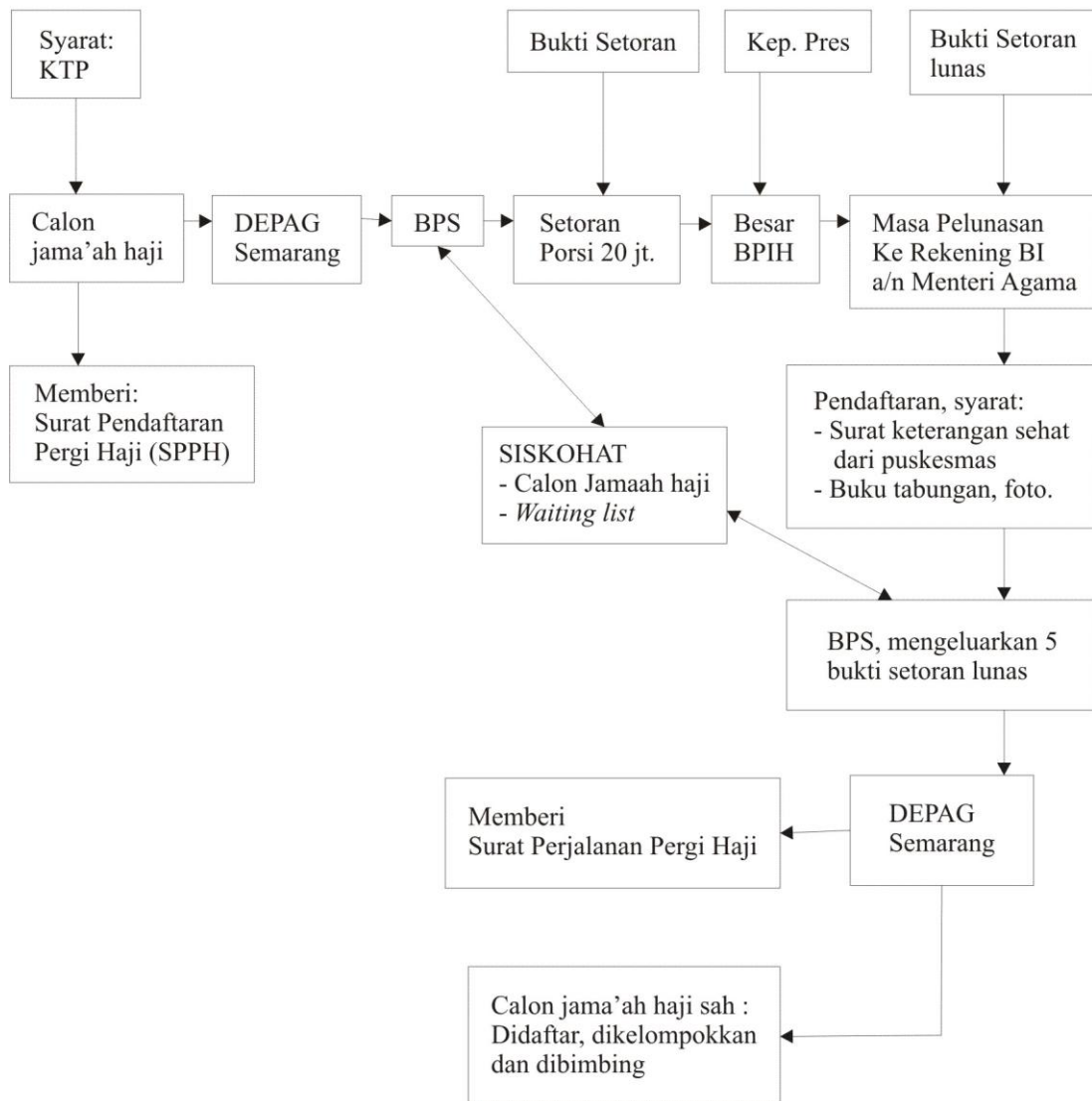
- 1) Calon Jamaah Haji membawa foto kopi KTP sebanyak 5 lembar di mana KTP tersebut menunjukkan bahwa haji berdomisili di Kota Semarang.
- 2) Ketentuan Foto Identitas calon jamaah haji adalah sebagai berikut:
 - a) Berwarna;
 - b) Back Grond Berwarna Putih
 - c) Format Foto 80% tampak wajah
 - d) 3x4 = 32 lembar
 - e) 4x6 = 04 lembar

Untuk proses foto dapat di layani di Departemen Agama.

- e. 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 Departemen 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*).
- f. Daftar ulang ke Departemen 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 Departemen Agama (Depag) Kota Semarang untuk daftar ulang, dalam hal ini Depag akan mencatat keberangkatan calon jamaah haji tersebut termasuk urutan dan tahun ke berapa
- g. Petugas Departemen 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 Departemen 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 Departemen Agama (Depag) Kota Semarang.

3. Pembinaan Kepada Calon Jamaah Haji

Pembinaan Ibadah Haji kepada calon jamaah haji merupakan salah satu rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Semarang selaku penyelenggara pelayanan publik (*public service*) dalam pelaksanaan ibadah haji bekerja sama dengan Departemen Agama. Pembinaan di sini berupa rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan, dan pembimbingan tentang haji demi keselamatan, kelancaran, ketertiban, dan kesehatan jamaah haji serta demi kesempurnaan ibadah haji masyarakat di daerahnya.

Pembinaan kepada calon jamaah haji di Kota Semarang yang dilakukan oleh panitia bimbingan manasik haji pemerintah daerah Kota Semarang dalam hal ini Departemen Agama Kota Semarang dibagi menjadi 2 (dua), yaitu;

a. Pembinaan Masal

Pembinaan yang dimaksud di sini adalah bimbingan massal, di dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/348 Tahun 2003 pengganti D/377 Tahun 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 13 angka (5) menyebutkan bimbingan massal dilakukan secara massal terhadap calon jamaah haji di daerah kabupaten/kota dan dilakukan oleh pemerintah. Pembinaan berupa bimbingan ini dilakukan oleh panitia bimbingan manasik haji yang dibentuk dengan Kepala Kasi Gara Haji dan Umrah Kota Semarang.

Pembinaan dilakukan seminggu sekali dengan rata setiap bulan 3-4 kali pertemuan di mana jadwal pembinaan ini ditentukan oleh Kantor Departemen Agama Kota Semarang.

Untuk membekali para calhaj, Depag Kota menggelar manasik haji. Pembekalan itu sangat penting untuk meningkatkan pemahaman calhaj terhadap proses perjalanan dan tata cara ibadah haji, pertemuan, terdiri atas teori dan praktik.

Untuk praktik manasik, calhaj dibagi dalam 12 kelompok yang melaksanakan kegiatan itu di tempat bimbingan yang berbeda-beda. Ke-12 tempat yang dipakai praktik manasik, yakni Masjid At-Taqwa belakang Gubernurnuran, Masjid Perhutani Provinsi Jateng, Masjid Polda Jl Pahlawan, Masjid Al-Furqon belakang Kejati, Masjid YAMP Undip Jl Atmodirono, serta Masjid Alikhlas Jl Slamet Riyadi.

Manasik juga dilakukan di Masjid RSJ Pedurungan Jl Majapahit, Masjid Walisongo Kampus III IAIN, Masjid Nurul Yaqin YAMP Kalibanteng, Masjid Al-Azhar Jl Keruing Raya Banyumanik, serta Masjid Al-Muawanah Perhutani Jl Dr Cipto.

Pembinaan yang dilakukan oleh panitia manasik haji meliputi beberapa materi, yaitu;

- 1) Pembukaan dan Pembekalan, yaitu secara resmi pembukaan bimbingan untuk seluruh calon jamaah haji yang berangkat dari daerah Kota Semarang oleh Walikota Semarang, sedangkan pembekalan berupa pembekalan spiritual yang

diisi oleh Kepala Bidang Haji kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Jawa Tengah. Prosesi pembukaan dan pembekalan ini dilakukan di kantor Balaikota Semarang.

- 2) Petunjuk perjalanan haji, merupakan bimbingan kepada seluruh calon jamaah haji tentang pemberangkatan dan petunjuk perjalanan haji di Arab Saudi, yang perlu diketahui oleh setiap calon jamaah haji sehingga dapat mengantisipasi lebih dini prosedur dan pelaksanaan ibadah haji. Dalam setiap bimbingan ini ada pembimbing dan pendamping oleh panitia manasik calon jamaah haji Kota Semarang.
- 3) Bimbingan manasik tentang kesehatan, adalah proses bantuan tentang aspek kesehatan tepat guna yang diberikan kepada calon jamaah haji agar mereka mampu memelihara kesehatan diri sebaik-baiknya sehingga dapat melaksanakan ibadah haji dengan sempurna. Tujuan umum pembimbingan ini adalah agar calon jamaah haji mengetahui, mengerti dan dapat melaksanakan pemeliharaan kesehatan mereka, sehingga mereka (calon jamaah haji) ada dalam kondisi kesehatan yang baik, pergi dan pulang melakukan ibadah haji serta mencapai haji yang mabrur, Bimbingan ini melibatkan kepanitiaan dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, di mana jamaah haji dibagi dalam rombongan dan setiap rombongan ada pembimbing dan pendamping;

- 4) Bimbingan manasik tentang ziarah, yaitu bimbingan tentang kunjungan ke tempat-tempat suci atau tempat bersejarah di sekitar Kota Madinah, Makkah, dan tempat lain. Bimbingan ini dilakukan oleh Staf Departemen Agama Kota Semarang dan didampingi oleh pegawai bagian sosial pemerintah daerah Kota Semarang;
- 5) Bimbingan tayamun dan sholat di perjalanan haji & sholat jenazah, yaitu bimbingan tentang tata cara bertayamun sebagai pengganti wudlu ketika dipergalangan maupun tata cara menjama' dan menqasar sholat bagi calon jamaah haji serta bimbingan tentang cara sholat di dalam pesawat;
- 6) Bimbingan haji dan umrah, merupakan bimbingan tentang bagaimana melaksanakan rukun dan wajib haji serta umrah, bimbingan dilakukan dengan format seperti lainnya yaitu calon jamaah haji dibagi dalam rombongan ada pembimbing dan pendamping;
- 7) Bimbingan tentang hikmah haji, bimbingan ini lebih pada motivasi spiritual bagi calon jamaah haji;
- 8) Tanya jawab masalah haji, session ini merupakan forum terakhir untuk bimbingan di dalam ruangan, di mana calon jamaah haji diminta aktif bertanya tentang pelaksanaan ibadah haji yang belum mereka pahami;

9) Peragaan praktek manasik dan umrah, yaitu bimbingan dengan peragaan dan praktek lapangan setelah calon jamaah haji memperoleh secara lengkap bimbingan ibadah haji di dalam ruangan. Metode yang dipergunakan dalam semua bimbingan diatas meliputi ceramah, Tanya jawab, diskusi, konsultasi, peragaan, sarasehan dan praktek lapangan.⁷⁸

Selain pembinaan yang dilakukan oleh panitia bimbingan manasik haji yang resmi di bentuk oleh departemen kota semarang, jamaah haji juga mendapatkan pembinaan dari KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji), kebanyakan mayoritas calon jamaah haji di kota semarang dalam melaksanakan ibadah haji ikut ke KBIH yang ada di kota semarang karena calon jamaah haji merasa aman dan banyak teman yang akan melaksanakan ibadah haji. Dalam hal ini penulis mengambil contoh di KBIH As-Shodiqiyah yang ada di kota semarang karena dari 16 KBIH yang ada dari kota semarang yang mendapatkan jamaah haji yang paling banyak adalah KBIH AS-Shodiqiyah dengan setiap tahunnya membawah 475 atau 1 kloter calon jamaah haji.⁷⁹

Dalam hal pemberian manasik haji yang diperoleh calon jamaah haji terdapat perbedaan antara pembinaan yang dilakukan oleh panitia resmi

⁷⁸ Sumber Departemen Agama Kota Semarang oleh Bpk Drs. H. Maksum, Kepala Kasi Gara Haji dan Umrah, "Kurikulum & Silabus Bimbingan Massal Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2008

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Muhib selaku Staf Penyelenggaraan Ibadah Haji & Umrah Kota Semarang. Tanggal 15 febuari 2009

departemen agama dan pembinaan yang dilakukan oleh KBIH As-Shodiqiyah, perbedaan antara keduanya dapat digambarkan di bawah ini;

Tabel 3.
Perbedaan pembinaan manasik oleh panitia manasik Depag Kota Semarang dan KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang

No	Perbedaan	Pembinaan jamaah haji	
		Panitia Manasik	KBIH As-Shodiqiyah
1	Waktu Pelaksanaan	Setiap seminggu sekali, waktunya setelah materi dari kbih sudah selesai	Empat kali pertemuan dalam satu bulan biasanya dilakukan pada hari minggu
2	Biaya	Termasuk dalam ONH	Gotong royong oleh jamaah haji di luar ONH
3	Keterlibatan	Jamaah haji wajib mengikuti	Sukarela
4	Tutor	Panitia depag kota semarang	Tokoh KBIH

Sumber: Hasil wawancara dengan pegawai Depag Seksi Penyelenggaraan Haji & Umrah dan dengan tokoh KBIH As-Shodiqiyah

Dari tabel tersebut, dapat dengan jelas dilihat perbedaan antara pembinaan yang dilakukan oleh panitia manasik yang resmi penyelenggaraan haji dibentuk Departemen Agama Kota Semarang dan KBIH As-Shodiqiyah Semarang.

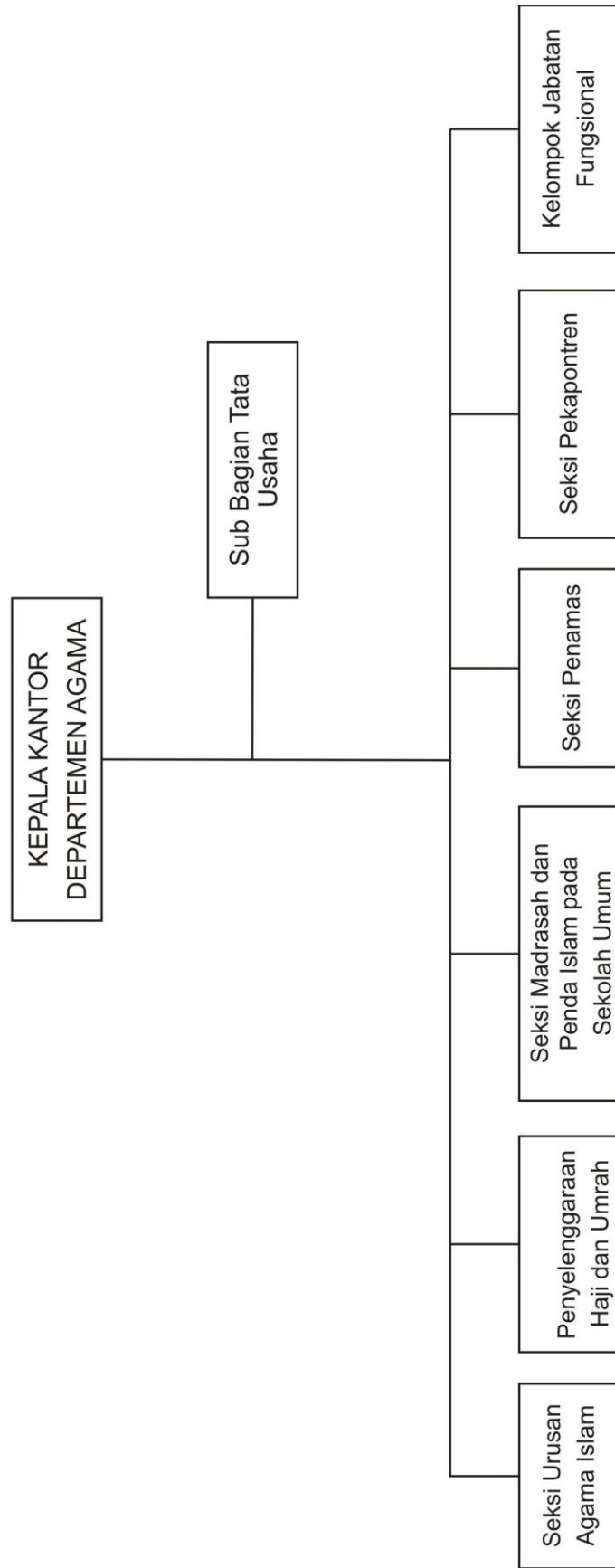
KBIH As-Shodiqiyah Semarang dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji sebagai penyelenggara ibadah haji, untuk itu keterlibatan calon jamaah haji dalam bimbingan yang dilakukan oleh KBIH As-Shodiqiyah adalah sukarela maksudnya calon jamaah haji ketika dalam mengikuti bimbingan manasik yang dilakukan oleh KBIH As-Shodiqiyah boleh datang boleh tidak semua itu tergantung pada perindividu calon jamaah haji, di mana kalau mengikuti ini konsekuensinya dari calon jamaah haji untuk membayar biaya bimbingan di luar

ONH. Dalam menetapkan biaya bimbingan itu, berdasarkan sukarela dengan calon jamaah haji yang dibimbing oleh KBIH As-Shodiqiyah pada umumnya perindividu membayar bimbingan satu setengah juta.⁸⁰

Dengan calon jamaah haji yang dibimbing dengan ketentuan, *pertama*; tidak memberatkan calon jamaah haji, *kedua*; penggunaan harus jelas sesuai dengan program bimbingan di tanah air, *ketiga*; diketahui dan disetujui oleh Kepala kantor Wilayah atau Kepala Kantor Deparemen Agama Kota Semarang.

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Shodiq Hamzah Pemimpin KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang Pada Tanggal 15 Maret 2009

4.1.3 Struktur Organisasi Departemen Agama Kota Semarang



Gambar 4 : Bagan Organisasi Kantor Departemen Agama Kota Semarang
Sumber : Kantor Departemen Agama Semarang

Susunan Organisasi pada Kantor Departemen Agama Kota Semarang terdiri dari:

1. Kepala Kantor Departemen Agama

Kepala Kandepag dalam hal ini mempunyai wewenang dan tugas mengkoordinasi seluruh staf yang ada pada Kandepag. Kepala memegang wewenang tertinggi pada Kandepag Kota Semarang. Di dalam urusan penyelenggaraan haji Kepala Kandepag bertindak selaku kepala staf penyelenggaraan haji.

2. Sub bagian Tata Usaha.

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh satuan organisasi dan satuan kerja di lingkungan Kandepag Kota Semarang.

3. Seksi Urusan Agama Islam

Seksi Urusan agama Islam mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang Agama Islam antara lain: penjabaran dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kepenghuluan, pengembangan keluarga sakinah, produk halal, ibadah sosial, dan pengembangan kemitraan umat islam.

4. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Seksi Penyelenggaraan Haji & Umrah ini mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan pembimbing di bidang penyelenggaraan haji & umrah meliputi penjabaran dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyeluahan, bimbingn jamaah haji dan petugas haji, dokomen dan perjalanan

haji, perbekalan dan akomodasi haji, serta pembinaan umrah dan kelompok bimbingan haji (KBIH) dan pasca haji

5. Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Umum

Dalam hal ini mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan pendidikan pada madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada sekolah umum serta sekolah luar biasa.

6. Seksi Pekapontren

Seksi Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang pendidikan keagamaan dan pondok pesantren.

7. Seksi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid

Seksi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan di bidang penyelenggaraan pendidikan Agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid.

b. Tugas Departemen Agama di Embarkasi Solo

Dalam menjalankan tugas dan wewenang Departemen Agama di Embarkasi Solo maka dalam hal ini Depag selaku penyelenggaraan Ibadah Haji mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- 1). Memanggil satu persatu jamaah haji sesuai dengan rombongan masing-masing dan mengecek paspor jamaah haji;
- 2). Mengecek buku kesehatan jamaah haji;

- 3). Membagikan gelang & masker pada jamaah haji yang diwakilkan oleh ketua rombongan dan ketua regu masing-masing;
- 4). Membagikan living cost / uang kembalian sekitar 2500 riyal kalau di rupiahkan berkisar Rp. 5.000.000 (lima juta rupiah) pada jamaah haji;
- 5). Mengantar jamaah haji dari asrama haji ke Bandara Adi Soemarno

c. Pembinaan Ketua Regu dan Rombongan

Dalam mengupayakan peningkatan pembinaan dan bimbingan terhadap calon jamaah haji maka panitia manasik yang telah terbentuk oleh walikota/departemen agama juga melakukan pembinaan terhadap ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom). Pembinaan karu dan karom ini meliputi pembinaan dan penerangan terkait dengan tugas pokok dan fungsinya selama pelaksanaan ibadah haji

1) Tugas Pokok dan Fungsi Ketua Regu (Karu)

Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 juga mengatur tentang pembagian tugas ketua rombongan dan ketua regu yang pada dasarnya ketentuan ini berlaku untuk semua calon jamaah haji Indonesia, tetapi setiap daerah mempunyai kewenangan untuk menjalankan tugas dan wewenangannya sesuai dengan Pasal 9

huruf (b & c) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dikoordinasi oleh gubernur di tingkat provinsi & bupati/walikota di tingkat kabupaten/kota.⁸¹

Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi nyata dan bertanggung jawab. Prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintah dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Dengan demikian isi dan jenis otonomi bagi setiap daerah tidak selalu sama dengan daerah yang lain. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan otonomi daerah telah diberikan kewenangan dan keleluasaan kepala daerah untuk menyelenggarakan pemerintah. Kewenangan tersebut mestinya dipergunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.⁸²

Ketua regu ialah seorang jamaah haji yang ditunjuk oleh Koordinator Urusan Haji dan Umrah atau ditunjuk oleh ketua KBIH yang bersangkutan dengan tugas membimbing keutuhan regunya. Tugas pokok ketua regu adalah membantu pelaksanaan

⁸¹ Pasal 9 huruf (a & b) Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

⁸² Irawan Soejito, 1990. *“Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah”*. Jakarta. Rineka Cipta., hlm. 60

tugas ketua rombongan sebagai pembantu petugas yang menyertai jamaah (petugas kloter) di bidang pelayanan umum, ibadah dan kesehatan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut maka ketua regu mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Meneruskan informasi/pengumuman atau petunjuk-petunjuk dari ketua rombongan dan ketua kloter/TPHI/TPIHI.
- b) Mengatur, membantu dan menjaga anggota regunya agar tetap utuh, aman dan tertib serta lancar selama dalam perjalanan dan melaksanakan ibadah haji;
- c) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan pada ketua rombongan.⁸³

Dalam rangka menjalankan fungsi tersebut diatas, maka perincian tugas ketua regu sebagai berikut:⁸⁴

- a) Di Asrama Haji Embarkasi:
 - (1). Mencatat nama-nama anggota regunya;
 - (2). Meneruskan informasi atau pengumuman pada anggota regunya baik mengenai tata tertib selama di asrama haji embarkasi, waktu pemberangkatan

⁸³ Hasil wawancara dengan pegawai Depag Seksi Penyelenggaraan Haji & Umrah Kota Semarang dan dengan tokoh KBIH As-Shodiqiyah, pada tanggal 15 febuari 2009

⁸⁴ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan pegawai Depag Seksi Penyelenggaraan Haji & Umrah Kota Semarang dan dengan tokoh KBIH As-Shodiqiyah, pada tanggal 15 febuari 2009

dan hal-hal lain yang perlu diketahui anggota regunya

- (3). Mengajukan kepada anggota regunya untuk beristirahat selama di asrama haji agar waktu berangkat berada dalam kondisi fisik dan mental yang sehat;
- (4). Mengajukan kepada anggota regunya untuk mengikuti bimbingan haji yang telah dijadwalkan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi;
- (5). Membantu dan mengatur anggota regunya yang akan berkonsultasi tentang manasik haji atau kesehatan;
- (6). Membantu anggota regunya dalam pelayanan akomodasi, konsumsi, pembagian gelang identitas, uang living cost, paspor dan lain-lain;
- (7). Meneliti paspor anggota regunya terutama mencocokkan nama dan foto pemilikinya;
- (8). Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan kepada ketua rombongan.

b) Dalam Pesawat Terbang

- (1). Menertibkan anggota regunya pada saat naik pesawat dan membantu mencari nomor tempat

duduk anggota regunya serta membantu menempatkan barang tentengan mereka;

- (2). Membantu menyobek lembar paspor halaman 'D' yang akan diserahkan ketua kloter kepada bidang urusan haji KJRI di Jeddah melalui sektor lapangan terbang King Abdul Aziz Jeddah/Madinah atau Bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz Madinah;
- (3). Melaporkan anggota regunya yang sakit atau uzur kepada rombongan atau Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI);

c) Di Bandara King Abdul Aziz

- (1). Memberitahukan kepada anggota regunya untuk meneliti atau mengecek barang bawaannya agar tidak ada yang tertinggal;
- (2). Mengatur anggota regunya agar tetap utuh dan tertib pada saat turun dari pesawat;
- (3). Memberi petunjuk kepada anggota regunya agar menyiapkan paspor dan buku kesehatan supaya dipengang oleh masing-masing pemiliknya untuk diperiksa oleh petugas imigrasi Arab Saudi;
- (4). Memberitahukan kepada anggota regunya tentang peempatan barang-barang, tempat istirahat, tempat

berobat bila sakit dan tempat penukaran uang real dan lain-lain yang perlu diketahui oleh jamaah;

- (5). Membantu kelancaran pembagian makanan saat berada di tempat istirahat;
- (6). Mengumpulkan paspor anggota regunya untuk diserahkan kepada ketua rombongan;
- (7). Mengatur anggota regunya menuju bus yang telah ditentukan sesuai dengan rombongan yang telah ditentukan sesuai dengan rombongan yang telah ditentukan untuk berangkat ke Madinah atau Mekkah;
- (8). Membantu memberi pengertian kepada anggota regunya yang terpaksa harus terpisah untuksmentara dengan rombongannya, jika bus yang disediakan kapasitas tempat duduknya tidak sesuai dengan rombongannya.

d) Di Bandara Amir Muhammad bin Abdul

- (1). Memberikan kepada anggotanya agar mengecek barang bawaan jangan sampai tertinggal
- (2). Memberi petunjuk ada anggotanya agar menyiapkan paspor dan buku kesehatan supaya dipegang masing-masing pemiliknya untuk pemeriksaan imigrasi

- (3). Memberitahukan kepada anggotanya tentang pemeriksaan paspor badan dan barang
- (4). Mengatur anggota regunya menuju bus yang telah disiapkan untuk berangkat ke pondokan madinah melalui terminal Hijrah
- (5). Membantu memberi pengertian kepada anggotanya yang terpaksa harus terpisah untuk sementara dengan rombongannya

e) Di Madinah

- (1). Membantu pengurusan anggota regunya dalam pelaksanaan ibadah dan ziarah
- (2). Membantu pengurusan anggota regunya yang sakit, sesat, uzur, naza dan melaporkan kepada ketua rombongan
- (3). Menyampaikan pengumuman-pengumuman penting
- (4). Mencatat dan melaporkan anggota regunya apabila ada yang meninggal dunia (wafat) kepada ketua rombongan dan mengurus tirkah-nya (harta peninggalannya)
- (5). Membantu mengurus barang anggota regunya yang belum ditentukan atau tercecer

(6). Memberitahu anggota regunya agar tidak sering keluar kecuali ke masjid dan jika keluar dianjurkan membawa payung dan air minum untuk mencegah sengatan panas matahari, bila udara dingin agar memakai jaket dan cream untuk menjaga kulit agar tidak pecah-pecah.

f) Di Makkah

(1). Membantu penempatan anggota regunya di pemondokan dan pembagian catering dari Maktab pada hari kedatangan

(2). Melaporkan permasalahan yang dihadapi kepada ketua rombongan dan membantu pengurusan anggota regunya yang sesat, sakit, naza, wafat dan hilang (ghaib)

(3). Membantu anggota regunya melaksanakan ibadah umrah dan memimpin mereka pada waktu ke masjid, tawaf dan sa'i

(4). Membantu pelaksanaan pembayaran dam, bagi yang melaksanakan haji tammatu'/qiran

(5). Meneruskan informasi atau pengumuman yang perlu diketahui oleh anggota regunya

- (6). Mengatur anggota regunya naik bis menuju Arafah, dan melarang mereka duduk di atas atap bis
- (7). Mengingatkan anggota regunya untuk berhati-hati dalam membawa dan menyimpan uang agar aman terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan, bila dipondokkan tersedia sarana untuk menyimpan uang yang aman, sebaiknya dianjurkan kepada anggota regu untuk menyimpan uangnya ditempat tersebut

g) Di Arafah

- (1). Membantu penempatan anggota regunya di kemah-kemah Maktab dalam pelaksanaan ibadah (wukuf)
- (2). Melaporkan permasalahan yang dihadapi kepada ketua rombongan/ketua kloter/ petugas Maktab dan membantu mengurus anggota regunya yang sesat, sakit, naza', wafat atau hilang (ghaib)
- (3). Mengatur anggota regunya secara bergiliran untuk menghindari sengatan panas dengan menyemprotkan air dengan semprotan besar bila cuaca panas
- (4). Menganjurkan anggota regunya agar mengikuti acara wukuf bersama-sama anggota regunya

(5). Membantu anggota regunya naik bis menuju Muzdalifah dan Mina

h) Di Muzdalifah

(1). Memberikan petunjuk untuk mengungut batu kerikil

(2). Menjaga anggota regunya pada waktu mabit dan mencari batu kerikil agar jangan ditinggalkan di bus

(3). Mengatur anggotanya naik bis menuju Mina

i) Di Mina

(1). Membantu penempatan anggota regunya di kemah maktab

(2). Mengatur pelaksanaan melempar jumroh secara beregu

(3). Mewakili atau mengatur melontar jumrah bagi anggota regunya yang sakit atau uzur

(4). Membantu mengatur pembagian makanan atau hidangan dari maktab

(5). Meneruskan informasi atau pengumuman yang perlu diketahui oleh anggota regunya

(6). Mengatur anggota regunya untuk naik bis menuju makkah

j) Tiba kembali di Mekkah

- (1). Membantu memberikan petunjuk dan memimpin anggota regunya dalam melaksanakan tawaf ifadhah, sa'i dan tawaf wada
- (2). Mengingatkan kepada anggota regunya yang belum membayar dam dan kewajiban lain yang belum sempat dilaksanakan
- (3). Membantu anggota regunya yang karena sesuatu hal bermaksud pindah kloter dan untuk mengurus kepidahan ini tidak dipungut biaya tambahan

k) Di Bandara Udara King Abdul Aziz Jeddah dan di dalam pesawat

- (1). Membantu kelancaran pemeriksaan barang serta paspor bagi anggota regunya
- (2). Membantu menyobek lembaran Debarkasi halaman "K" saat di pesawat untuk diserahkan kepada ketua kloter dan diteruskan kepada PPIH embarkasi setempat

Pada musim haji 2006 & 2008 kemarin Kota Semarang jamaah haji, cara pemilihan ketua regu sangat sederhana yaitu dengan penunjukkan secara langsung oleh panitia manasik haji.

2) Tugas pokok dan Fungsi Ketua Rombongan (Karom)

Ketua rombongan ialah seorang jamaah haji yang ditunjuk oleh koordinator Urusan Haji Daerah Tingkat II yang bersangkutan untuk memimpin 4 regu, disamping tugasnya sebagai ketua rombongan bertugas pula sebagai pembantu Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) untuk membimbing ibadah bagi rombongannya. Tugas pokok ketua rombongan adalah membantu pelaksanaan tugas ketua kloter /TPIH yang menyertai calon/jamaah haji di bidang pelayanan umum dan ibadah.

Untuk melaksanakan tugas tersebut maka ketua rombongan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Meneruskan informasi/ pengumuman atau petunjuk-petunjuk dari petugas kloter (TPHI, TKHI dan TPIHI)
- b) Mengatur dan menjaga anggota rombongannya agar tetap utuh, aman dan tertib, serta dapat mencapai kemabruran dalam melaksanakan ibadah haji
- c) Menyelesaikan dan melaporkan permasalahan-permasalahan kepada ketua kloter

Dalam rangka menjalankan fungsi, maka dapat dijelaskan rincian tugas yang harus dilakukan oleh ketua rombongan sebagai berikut:

a) Di Asrama Haji Embarkasi

- (1). Mencatat nama-nama ketua regu dalam rombongannya;
- (2). Mengadakan pertemuan dengan ketua-ketua regunya;
- (3). Selama di asrama haji, ketua rombongan selaku pembantu TPHI menggerakkan anggotanya untuk mengikuti secara aktif bimbingan ibadah melalui ceramah, peragaan dan konsultasi sesuai dengan jadwal kegiatan yang telah disusun oleh PPIH Embarkasi;
- (4). Mengkordinasikan para ketua regu dalam pelayanan akomodasi, konsumsi, pembagian gelang indentitas, uang living cost, paspor dan lain-lain;
- (5). Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang timbul dalam rombongannya kepada ketua kloter.

b) Di Pesawat Terbang

- (1). Membantu ketua kloter dalam memimpin doa-doa;
- (2). Membantu memperagakan cara bertayamum dan cara sholat di pesawat bagi calon jamaah haji yang ingin melaksanakan shalat di pesawat.

- c) Di Bandara Udara King Abdul Aziz Jeddah
- (1). Mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas ketua regu;
 - (2). Mengumpulkan paspor jamaah haji untuk diserahkan kepada bagian pemberangkatan;
 - (3). Membantu memberikan bimbingan kepada anggotanya tentang cara shalat jama' qasar pada saat akan berangkat ke Mekkah/Madinah.
- d) Di Bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz Madinah
- (1). Memberikan petunjuk kepada anggotanya agar menyiapkan paspor dan buku kesehatan supaya dipegang masing-masing pemiliknya untuk pemeriksaan imigrasi;
 - (2). Menjelaskan atau melaporkan permasalahan kepada ketua kloter.
- e) Di Madinah
- (1). Mengatur pelaksanaan tugas ketua regu;
 - (2). Mengawasi dan memberi petunjuk kepada anggota rombongannya agar menempati setiap kamar pondokan sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan;
 - (3). Memberikan petunjuk dan mengawasi pelaksanaan shalat berjamaah di masjid nabawi dan ziarah;

- (4). Memberikan petunjuk tentang persiapan melaksanakan umrah;
- (5). Di masjid miqat zulfah (Bir Ali), ketua rombongan memberitahukan kepada jamaah haji dan membimbing melakukan shalat sunat dan niat ihram haji/umrah bagi yang belum melakukan;
- (6). Menjaga anggota rombongannya agar tetap melaksanakan ibadah dengan sempurna serta menjaga kesehatan;
- (7). Memimpin perjalanan dari madinah ke mekkah dengan membaca talbiah, sholawat, doa sesudah sholawat dan do a masuk kota mekkah;
- (8). Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang timbul dalam rombongan kepada ketua kloter.

f) Di Makkah

- (1). Mengingatkan pembayaran dam bagi jamaah haji yang melaksanakan haji tamathu’;
- (2). Membantu tim pembimbing ibadah haji Indonesia (TPIHI) memberikan petunjuk atau penjelasan kepada anggota rombongannya tentang persiapan wukuf;

- (3). Memberi petunjuk dan bimbingan tentang tata tertib pelaksanaan ibadah umrah dan ziarah;
- (4). Melaksanakan bimbingan (ceramah) selama berada di Makkah yang pelaksanaannya dikoordinir oleh TPIHI;
- (5). Niat haji dipimpin oleh ketua rombongan di dalam bus ketika akan berangkat di Arafah.

g) Di Arafah

- (1). Membantu TPhi memberikan petunjuk atau penjelasan kepada anggota rombongannya agar istirahat sebanyak mungkin sebelum melakukan wukuf;
- (2). Membantu TPIHI dalam memberikan bimbingan bimbingan dan melaksanakan wukuf;
- (3). Mengurus dan melaporkan kepada TPhi tentang anggota ombongannya sakit, naza', wafat belum ditemukan;
- (4). Mengatur keberangkatan menuju muzdalifah, terus ke mina.

h) Di Muzdalifah

- (1). Memberiakan petunjuk dan bimbingan tentang pengambilan batu kerikil;

(2). Mengawasi anggota rombongannya jangan sampai ada yang tertinggal di muzdalifah.

i) Di Mina

(1). Menyampaikan petunjuk-petunjuk penting dari ketua kloter (TPHI/TKHI/TPIHI) kepada rombongannya;

(2). Memimpin anggota ketika melempar jumrah aqabah tanggal 10 zulhijjah dan ketiga jumrah pada hari-hari tasyrik tanggal 11, 12, 13 zulhijjah;

(3). Mengurus dan melaporkan anggota rombongannya yang sakit, sesat jalan, atau wafat kepada ketua kloter;

(4). Memberikan petunjuk tentang tawaf ifadah bagi anggota mereka yang ke mekkah;

(5). Membantu TPIHI memberi petunjuk agar anggota rombongannya melakukan tsani.

j) Tiba Kembali di Mekkah.

(1). Membimbing anggotanya untuk segera melaksanakan tawaf ifadah dan sa'I bagi yang belum;

(2). Mengadakan pengecekan terhadap kondisi dan keutuhan anggota rombongannya;

- (3). Membantu ketua kloter memberikan penerangan atau petunjuk kepada anggota rombongan tentang waktu keberangkatannya ke Jeddah;
- (4). Membantu proses keberangkatan jamaah haji ke Jeddah.

k) Di Madinatul Hujjaj Jeddah.

- (1). Menerima kupon makan dan membagikan kepada anggota rombongannya;
- (2). Memberikan penjelasan tentang tata tertib di madinatulhujjaj dan mengawasi pembagian catering;
- (3). Membantu TPFI dalam menyelesaikan paspor haji dan boarding pass dengan petugas pelayanan pemulangan untuk persiapan pulang ke tanah air dan selanjutnya dibagikan kepada jamaahnya;
- (4). Memberikan petunjuk kepada anggota rombongannya tentang keberangkatan menuju Bandar udara internasional king abdul aziz Jeddah.

l) Di Bandara Internasional King Abdul Aziz Jeddah.

- (1). Mengatur dan mengawasi anggota rombongannya agar jangan sampai ada yang tertinggal;

- (2). Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang timbul dalam rombongannya kepada ketua kloter;
- (3). Memimpin atau mengingatkan untuk berdoa ketika berada dalam pesawat saat kembali.

m) Di Pesawat saat Pulang ke Tanah Air.

- (1). Membantu TPIHI memimpin doa saat berada di pesawat;
- (2). Membantu TPIHI dalam melaksanakan tayamum, shalat safar (bepergian) bila telah masuk waktu shalat;
- (3). Mengurus dan melaporkan kepada TPIHI/TKHI/pramugari bila terdapat anggota rombongan yang sakit, wafat atau tidak bias memanfaatkan fasilitas penerbangan.

n) Di Bandara Embakarsi/Asrama Haji.

- (1). Mengawasi ketua regu dalam menertibkan jamaah haji pada saat turun dari pesawat;
- (2). Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang timbul dalam rombongan kepada ketua kloter;
- (3). Mengawasi pelaksanaan pemeriksaan barang-barang bawaan oleh petugas Bea Cukai.

Pada musim haji tahun 2006 -2008 jamaah haji yang berasal dari kota Semarang terdiri dari 9 rombongan dan masing-masing rombongan terdiri dari 45 (empat puluh lima) jamaah haji termasuk ketua regu dan ketua rombongan. Hal di atas tergantung juga dengan kapasitas pesawat yang akan di naiki oleh jamaah haji.

Perbedaan yang mendasar yang dapat penulis lihat dari perincian tugas antara ketua regu dan ketua rombongan adalah *pertama*, ketua regu wewenangnya di bawah ketua rombongan, terlihat ketika ketua regu dalam setiap tugasnya atau ketika mengalami masalah harus berkoordinasi dengan ketua rombongan, *Kedua*, ketua rombongan bertanggung jawab terhadap aspek-aspek ibadah haji dengan memimpin jamaah dalam melakukan rukun maupun wajib haji ataupun hanya sekedar memimpin doa bersama sedangkan ketua regu tidak mempunyai tugas dalam aspek ibadah. *Ketiga*, ketua regu lebih sering berhubungan secara langsung dengan jamaah haji dalam hal pemberian himbuan atau pengumuman, karena memang himbuan atau pengumuman itu lebih efektif disampaikan per-regu sehingga ketua rombongan menyampaikan kepada ketua regu untuk dilanjutkan kepada jamaah haji di masing-masing regu dalam rombongan tersebut.

Peningkatan penataran ketua regu dan ketua rombongan selain dengan menyempurkan pola penataran/pelatihan menambah volume kegiatan dan menambah anggaran penataran/pelatihan,

Departemen Agama dalam hal ini juga menerbitkan buku-buku paket tentang pedoman tugas karu dan karom serta buku-buku doa yang harus dilafalkan selama melaksanakan ibadah haji diperjalanan maupun saat di Arab Saudi.

4. Pemberangkatan dan Pemulangan Calon Jamaah Haji.

a. Pemberangkatan Calon Jamaah Haji

Upacara pemberangkatan calon jamaah haji di Kota Semarang dilaksanakan oleh panitia pemberangkatan dengan mengadakan prosesi perlepasan calon jamaah haji, yang pada setiap musim diadakan di Masjid Agung Semarang, Islamic Center Kota Semarang dan Balai kota Semarang.

Upacara maupun prosesi pelepasan calon jamaah haji dari kota Semarang sebelum berangkat ke embarkasi haji donohudan colomado solo, 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, Solo;

- 3) Pamitan dari calon jamaah haji, yaitu perwakilan dari calon jamaah 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 jamaah 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 jamaah haji sehingga dapat kembali ke kota semarang dengan selamat dan menjadi haji mabrur.

b. Pemulangan Calon Jamaah Haji.

Upacara pemulangan jamaah haji kota semarang ini tidak jauh berbeda dengan prosesi saat pemberangkatan, yang dapat dijelaskan sebagai berikut, setelah jamaah haji sampai di bandara Adi sumarmo Solo, langsung mengikuti pemeriksaan terkait dengan paspor dan barang-barang bawaan, setelah pemeriksaan di bandara jamaah haji asal semarang diperkenankan menaiki bus yang telah

disiapkan oleh panitia pemulangan jamaah 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) Jamaah 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 terima 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/kadepag kota semarang atau staf kedua instansi tersebut kota semarang, merupakan

sambutan dalam rangka untuk menanggapi dari laporan PPIH embarkasi dan jamaah haji.

Hasil pengamatan penulis, yaitu adanya permasalahan pemulangan jamaah haji tahun 2006 kemarin adalah terlambatnya kloter 15 dimana tidak sesuai dengan jadwal yang seharusnya sampai di masjid agung kota semarang pukul 15.15 WIB tapi mundur 4 jam yaitu pukul 19.15 WIB, dan pemulangan haji tahun 2007 kemarin adalah terlambatnya kloter 38 dimana tidak sesuai dengan jadwal yang seharusnya sampai di Masjid Agung Kota Semarang pukul 05.30 WIB tapi mundur 3 jam yaitu pukul 08.30 WIB, begitu juga keterlambatan pemulangan jamaah haji tahun 2008 adalah terlambatnya kloter 58 dimana tidak sesuai dengan jadwal yang seharusnya sampai di Masjid Agung Kota Semarang pukul 08.30 WIB tapi mundur 5 jam yaitu pukul 13.30 WIB.⁸⁵ hal tersebut menimbulkan kekecewaan dari jamaah haji maupun keluarga yang menunggu kedatangannya, tetapi kejadian tersebut oleh jamaah haji selaku konsumen publik yang harus mendapatkan pelayanan dan informasi sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen dan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Pasal 7 Undang-Undang

⁸⁵ Sumber dari draf jadwal pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji kota semarang embarkasi adi sumarmo surakarta tahun 2006, tahun 2007, dan tahun 2008 disertai wawancara dengan staf depag semarang, tanggal 25 maret 2009.

Penyelenggaraan Ibadah Haji tentang hak jamaah haji.⁸⁶ begitu juga dikaitkan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini depag sesuai dengan pasal 15 Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang kewajiban bagi penyelenggara layanan publik.⁸⁷ 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. Dan menurut Prof. Han. W. Micklitz dalam bukunya Shidarta.⁸⁸ beliau 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).

Pihak depag ini tidak mengkorfirmasi hal tersebut kepada jamaah haji dan keluarga yang bersangkutan dengan alasan bahwa

⁸⁶ Lihat di dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen & Pasal 7 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

⁸⁷ Lihat di dalam Pasal 15 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁸⁸ Lihat di dalam bukunya Shidarta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit. Gramedia Widisarana Indonesi. Jakarta. Edisi Revisi, hlm. 60.

depag kota semarang selaku penanggung jawab penyelenggara ibadah haji tidak dapat mengambil tindakan atas keterlambatan pemulangan jamaah haji yang menyebabkan kekecewaan terhadap jamaah haji di daerahnya, itu adalah kesalahan dari pihak transportasi (dalam hal ini garuda) dan apabila berkeinginan mengkonfirmasi yang berhak menjawab adalah penyelenggara di tingkat pusat bukan daerah masing-masing.⁸⁹

Membaca alasan tersebut, penulis mengambil kesimpulan bahwa Pemerintah Kota Semarang dalam hal ini di Depag Kota Semarang selaku penyelenggara ibadah haji tingkat daerah tidak ada koordinasi dengan penyelenggara tingkat provinsi maupun pusat, laporan yang disampaikan PPIH Embarkasi kepada Walikota/Kadepag urusan haji dan umrah kota semarang hanya sebatas formalitas dan tidak menyampaikan permasalahan yang ada.

Berdasarkan prinsip-prinsip kedudukan konsumen, menurut pengamatan penulis atas problematika diatas, Pemerintah Kota Semarang mendudukan jamaah haji sebagai konsumen layanan publik pada prinsip *let the buyer atau caveat emptor*,⁹⁰ menurut prinsip ini kedudukan pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Drs. H. A. Maskhun. MH Kepala Kasi Haji dan Umrah Kota Semarang, Tanggal 25-Maret-2009

⁹⁰ 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 & juga doktrin ini ditentang oleh pendukung gerakan perlindungan konsumen (Konsumerisme). Shidarta, 2004, *op. cit.* Hlm. 61

yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi konsumen. Tentu saja dalam perkembangannya, konsumen tidak mendapatkan akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya. 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 beralih, 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, jamaah 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 jamaah haji sendiri tidak meminta informasi tersebut, karena memang hal itu prinsip dan tujuan adanya hukum 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 hal tersebut sangat bertentangan, dapat penulis jelaskan penyimpangannya di bawah ini;

- a) Pemerintah Daerah Kota Semarang dalam hal ini depag selaku penyelenggara pelayanan publik, menurut penulis, tidak memperhatikan prinsip pelayanan publik dalam aspek kepastian waktu, dimana adanya pelaksanaan pelayanan publik dalam hal ini pemulangan jamaah haji yang tidak dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah dijanjikan serta prinsip kemudahan akses informasi sehingga jamaah 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 No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, dalam Bab II mengenai asas dan tujuan penyelenggaraan ibadah haji Pasal 3⁹¹ menegaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang

⁹¹ Lihat di dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah 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 jamaah haji tidak dapat khususnya jamaah haji di kota semarang. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 371 Tahun 2002, sebagaimana telah diubah dengan 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 jamaah haji terhadap Undang-Undang No. 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 jamaah haji selaku konsumen jasa pelayanan publik untuk mendapatkan informasi tentang permasalahan tersebut tidak dipenuhi oleh Pemerintahan Kota Semarang dalam hal ini Depag 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 Kota Semarang khususnya depag dalam penyelenggaraan ibadah haji, bagaimanapun jamaah haji merupakan masyarakatnya sendiri yang harus dilindungi dan menjadi tanggung jawabnya, jadi pemerintah daerah kota semarang harus segera menjawab permasalahan atau hambatan yang dialami oleh jamaah hajinya, bukan malah menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab. Pemerintah Daerah Kota Semarang (Depag) harus memberikan publik service secara optimal dari segi perlindungan kepada para jamaah 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.⁹² 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

⁹² Satjipto Rahardjo, 1991, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya, Bandung, hlm 176

interaksi senantiasa berlangsung tanpa henti.⁹³ Eksistensi suatu masyarakat senantiasa memiliki hubungan korelasional dengan hukum yang berlaku di dalamnya.⁹⁴ Salah satunya ialah dengan hadirnya hukum dalam masyarakat, belakangan diharapkan dapat bekerja untuk mengendalikan perilaku dan peran yang melahirkan konflik sosial.⁹⁵

Berlakunya hukum perlindungan konsumen dapat dilihat 2 (dua) sisi yaitu: sisi dogmatis dan sisi sosiologis. Dari 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 konstruksi hukum.⁹⁶ 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

⁹³ 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.

⁹⁴ Artidjo Alkostar, *Korupsi Politik di Negara Modern*, cet. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2008, hlm. 1.

⁹⁵ Konflik sosial merupakan gejala sosial yang selalu melekat pada kehidupan setiap masyarakat dan oleh karena itu tidak mungkin untuk dilenyapkan. 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, *Hukum Dalam Perspektif Sosial*, ctk. Pertama, Alumni, Bandung, 1981, hlm. 12.

⁹⁶ Satjipto Rahardjo, 1986, *Hukum dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung, hlm. 48

dan objektif melainkan menjadi sesuatu yang subjektif dan heterogen.⁹⁷

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 pembuatan hukum, bekerjanya hukum di pengadilan dan pelaksanaan hukum serta administrasi negara.⁹⁸ Di samping itu, hukum perlindungan konsumen sebenarnya didukung pula oleh ilmu-ilmu lain yang berada dalam disiplin hukum.⁹⁹, 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

⁹⁷ Roberto Mangabaira Unger, *Critical Legal Studies Movement*, ahli bahasa, Ifdal Kasim, ELSAM, Jakarta, 199, hlm XV

⁹⁸ Satjipto Rahardjo, *Op. Cit*, hlm. 48-75

⁹⁹ 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, 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

pengadilan, salah satunya dapat dicari jawabannya dengan pendekatan salah satu disiplin ilmu ini.¹⁰⁰

5. Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) di Kota Semarang dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kota Semarang.
 - a. Pembentukan KBIH Kota Semarang

Pengertian KBIH adalah lembaga atau yayasan sosial islam yang bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi.¹⁰¹

Landasan pembentukan KBIH di kota semarang didasari oleh Keputusan Direktural Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. D/ 151 Tahun 2009¹⁰² tentang Penetapan izin Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Sebagai Pembimbing Ibadah Haji, secara umum latar belakang dari pembentukan itu tidak lepas dari berbagai permasalahan yang terjadi di depag kota semarang khususnya dalam hal pembinaan. Pembentukannya atas usulan dari tokoh masyarakat di kota semarang dan kepercayaan masyarakat atas terbitnya KBIH, usulan tersebut disampaikan kepada Departemen Agama Kota Semarang untuk direkomendasikan pembentukannya kepada Kepala

¹⁰⁰ Shidarta, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. *Ibid.*, hlm 16-17

¹⁰¹ 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, hlm 1

¹⁰² Lihat di dalam Keputusan Direktural Jenderal Haji dan Umrah No. D/ 151 Tahun 2009 tentang Penetapan izin Kelompok Bimbingan Haji

Kantor Departemen Agama Propinsi Jawa Tengah. Status dari KBIH di Kota Semarang ini legal dengan adanya surat izin operasional dari Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Jawa Tengah, semua KBIH di Kota Semarang terdiri dari 15 kbih semuanya memiliki badan hukum yang sah dan memiliki akte pendirian notaris yang boleh beroperasi di kota semarang. Semua KBIH di Semarang tidak terlepas dari latar belakang / landasan teori tentang konsep sebagai lembaga sosial keagamaan, pendidikan, penelitian, dan dakwah bimbingan haji dan umrah

b. Peranan KBIH di Kota Semarang

Peranan dari KBIH di Kota Semarang dalam penyelenggaraan Ibadah Haji di kota semarang adalah berwenang melaksanakan tugas dan fungsinya meliputi:¹⁰³

- 1) Pro-aktif terhadap segala peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijaksanaan pemerintah dalam hal ini Departemen Agama demi suksesnya penyelenggaraan ibadah haji;
- 2) Menyenggarakan atau melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan;

¹⁰³ Nur Ali, *Sistem Informasi Pengolahan Data Haji pada Kantor Departemen Agama Kota Semarang*, Fakultas Komputor Universitas Dian Nuswantoro, 2004, hlm 51

- 3) Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi;
- 4) Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaahnya di tanah air dan di arab Saudi;
- 5) Menumbuhkembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah bagi jamaah yang dibimbinganya;
- 6) Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan dan himbuan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayat haji (pelanggaran-pelanggaran haji);
- 7) Membina dan meningkatkan silaturrhim antar jamaah.

KBIH-KBIH di Kota Semarang merupakan mitra dari departemen agama di kota semarang dan pemerintahan daerah kota semarang dalam penyelenggaraan ibadah haji di kota semarang. Dalam hal memberikan pembinaan, KBIH melakukan kesepakatan dengan para calon jamaah haji semarang terkait biaya pembimbingan manasik juga pelayanan lainnya. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/ 151 Tahun 2009 tentang Penetapan KBIH Sebagai Pembimbing Ibadah Haji menetapkan kesepakatan pungutan biaya dan tambahan bimbingan dan rincian penggunaannya sebanyak-banyaknya Rp. 2.500.000,-(dua juta lima

ratus rupiah) per-orang dengan persetujuan Kepala kantor Wilayah Departemen Agama masing-masing, tetapi pada umumnya jamaah haji memberikan uang pembimbing berkisar Rp.1.000.000 – Rp. 1.500.000,-(satu juta rupiah-satu juta lima ratus rupiah.)¹⁰⁴

KBIH-KBIH di Kota Semarang menyelenggarakan manasik haji setiap tahunnya dalam musim haji dengan format setiap seminggu sekali diadakan manasik haji, dimana manasik haji yang dilaksanakan oleh KBIH di kota semarang hanya bersifat sukalera seperti dijelaskan di atas, dalam arti jamaah haji boleh datang boleh tidak dalam pelaksanaan manasik haji oleh KBIH masing-masing akan tetapi lebih baiknya jamaah haji selalu mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh KBIH yang bersangkutan, jadi kewenangannya hanya pelayanan manasik yang dilaksanakan oleh KBIH yang bersangkutan. Petugas KBIH yang berada di Kota Semarang tidak menutup kemungkinan/selalu mendampingi jamaah haji dari kota semarang sampai di arab Saudi, di mana kemungkinan itu atas permintaan jamaah haji sendiri dan merupakan tanggung jawab ketua pembimbing ibadah haji yang bersangkutan, meskipun demikian petugas KBIH Kota Semarang mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan masalah yang ada dalam batas koridor-koridornya, misalnya jamaah haji yang didampingi sakit maka petugas KBIH itu harus berkoordinasi dengan Tim Medis kesehatan yang ikut mendampingi kinerja KBIH

¹⁰⁴ Op. Cit Keputusan Direktural Jenderal Haji dan Umrah No. D/ 151 Tahun 2009 tentang Penetapan izin Kelompok Bimbingan Haji

atau sebagai mitra kerja, dalam hal ini pula harus berkoordinasi dengan ketua regu & ketua rombongan untuk menangani masalah tersebut.

Personil-personil yang menjadi pengurus KBIH di Kota Semarang juga berperan dalam kepanitiaan pemberangkatan dan pemulangan calon/jamaah haji Semarang yang dibentuk oleh KBIH-KBIH masing masing yang bersangkutan dengan *job description* yang ditentukan oleh ketua KBIH.

6. Kewenangan Pemerintah Daerah Kota Semarang dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kota Semarang

Sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Pasal 11 butir (3) mengatakan bahwa Gubernur atau bupati/walikota dapat mengikat petugas yang menyertai jamaah haji yang terdiri atas Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) & Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD). 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/jamaah haji kota Semarang dimana kedua hal tersebut menjadi kewenangan walikota 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

Informasi berbeda tentang proses seleksi TPHD, penulis dapatkan ketika melakukan wawancara dengan bapak Drs. H. Maksum MH Kepala Kasi Gara Haji dan Umrah Departemen Agama Kota Semarang, menurutnya proses seleksi TPHD sebagai berikut:

- 1) Personil TPHD ada 3 (tiga) orang dan yang merupakan perwakilan dari 3 (tiga) lembaga yaitu; DPRD, Depag, dan bagian social 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 social 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 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 separuh biaya pergi haji, tapi bila pembiayaan menjadi TPHD dibiayai total oleh APBD kemungkinan akan ada banyak pegawai yang mendaftar menjadi TPHD sehingga perlu dilakukannya tes tertulis untuk seleksi.

Sedangkan pada Pasal 11 butir (2) Undang- Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengatakan bahwa dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji , menteri menunjuk petugas yang menyertai jamaah 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 & 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 & 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 & TPIHI ditanggung oleh depag provinsi.

- b. Pembentukan Panitia Bimbingan Manasik Haji, Pemberangkatan dan Pemulangan Calon/Jamaah Kota Semarang.

Panitia bimbingan manasik haji, pemberangkatan dan pemulangan calon/jamaah haji kota semarang ini dibentuk setiap tahun haji oleh pemerintah kota semarang dan departemen agama kota semarang dalam rangka pelaksanaan persiapan bagi calon jamaah haji dari kota semarang untuk melakukan ibadah haji di Arab Saudi, khususnya adalah pelaksanaan manasik haji yang disana ada pembinaan, pembimbingan maupun proses transfer informasi tentang ibadah haji.

Persiapan lainnya, selain manasik haji adalah prose pemberangkatan dan pemulangan calon/jamaah haji dari kota semarang ke embarkasi donohudan , dalam hal ini tugas panitia tersebut bertanggung jawab terhadap proses maupun prosesi pemberangkatan dan pemulangan calon/jamaah haji yang bersifat protokoler. Terkait dengan pembentukan panitia manasik haji, pemberangkatan dan pemulangan calon/jamaah haji kota semarang dibentuk oleh depag kota semarang.

B. Perlindungan Hukum yang diberikan Kepada Jamaah Haji oleh Pemerintah Kota Semarang.

Perlindungan hukum kepada jamaah haji merupakan tindakan yang bersifat melindungi kepentingan dari jamaah haji, yang dimaksud kepentingan

disini adalah hak-hak yang harus diterima oleh jamaah haji selaku konsumen layanan publik, sebelum membahas upaya maupun tindakan perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah kota Semarang kepada jamaah haji, perlu diketahui terlebih dahulu jenis hak-hak jamaah haji.

1. Hak-Hak Jamaah Haji yang Harus Mendapatkan Perlindungan Hukum

Hak-hak jamaah haji merupakan hak jamaah haji 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.

a. Hak Jamaah Haji Sebelum Berangkat Sampai dengan Pelaksanaan Ibadah Haji.

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

- 1) 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 jamaah 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 jamaah haji serta demi kesempurnaan ibadah haji tanpa memungut biaya tambahan di luar BPIH yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

2) Hak atas pelayanan pendukung, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana pendukung kelancaran ibadah haji secara khusus, dibagi menjadi 4 (empat);

3) Pelayanan Umum

Berupa tindakan pemerintah dalam upaya pelayanan yang meliputi; transportasi akomodasi dan catering. Pasal 33¹⁰⁵ menyebutkan pelayanan transportasi jamaah 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 khususnya depag kota semarang masalah transportasi untuk jamaah asal semarang ditanggung oleh pemerintah daerah masing-

¹⁰⁵ Lihat di dalam Pasal 33 angka 1 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

masing dalam hal ini pemerintah kota Semarang dalam hal ini Depag sesuai dengan Pasal 35 angka (1)¹⁰⁶ yang berbunyi Transportasi Jamaah haji dari daerah asal ke embarkasi dan dari embarkasi ke daerah asal menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah. Hak dari calon/jamaah haji memperoleh keselamatan, efisiensi dan kenyamanan sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Akomodasi jamaah haji meliputi akomodasi di tanah air yaitu asrama haji transit dan embarkasi, serta akomodasi di Arab Saudi yaitu pemondokan di Makkah, Madinah, Madinatul Hujjaj dan perkemahan di Arafah dan Mina. Pengelolaan asrama haji berupa kegiatan yang meliputi perencanaan, pengamanan, pemeliharaan dan pendayagunaan 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

¹⁰⁶ Lihat di dalam Pasal 35 angka 1 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

penyelenggaraan pelayanan calon/jamaah haji untuk kesiapan pemberangkatan/pemulangan ke asrama Embarkasi langsung dari rumah masing-masing. Pengadaan akomodasi yang menjadi hak bagi jamaah haji harus memenuhi syarat kesehatan, kenyamanan, kemudahan dan keamanan jamaah haji beserta barang bawaan.

a) Pelayanan Kesehatan

Dalam pelayanan kesehatan ini calon/jamaah haji berhak mendapatkan obat-obatan maupun pelayanan medis ketika calon/jamaah haji sakit. Dalam Pasal 31 angka (1)¹⁰⁷ Undang-Undang No. 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/jamaah haji menjadi lingkup tugas dan tanggung jawab Dinas Kesehatan Kota Semarang, dimana dinas inilah yang ditugasi menjadi seksi kesehatan pada panitia manasik haji, pemberangkatan dan

¹⁰⁷ Lihat di dalam Pasal 31 angka 1 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

pemulangan calon/jamaah haji kota semarang dalam hal depag kota semarang.

b) Pelayanan Administrasi.

Pelayanan administrasi ini meliputi pelayanan di dalam negeri maupun di luar negeri (Arab Saudi) dari mulai calon jamaah haji mendaftarkan diri, perjalanan maupun administrasi keimigrasian menjadi hak calon/jamaah 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/jamaah haji satu dengan yang lain, adanya keterbukaan, akuntabilitas, keprofesionalan, dan kepastian hukum publik. Prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mencakup kejelasan dalam hal:

- (1). Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
- (2). Unit kerja /pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

(3). Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Pelayanan lain-lain.

Pelayana lain hak ini meliputi hak jamaah haji untuk mendapatkan pelayanan dalam hal memperoleh informasi, pelayanan oleh petugas haji.

Hak jamaah haji untuk memperoleh di jamin di dalam asas pelayanan publik dengan adanya transparansi artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat 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/jamaah haji dijelaskan dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/348 Tahun 2003 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal 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:

- i. Secara langsung yang disampaikan kepada publik melalui ceramah, khutbah, konsultasi, Tanya jawab, peragaan dan cara lain sejenis;
- ii. Secara tidak langsung yang disampaikan kepada publik melalui alat elektronik baik media televisi, radio, surat kabar, majalah, pameran buku dll.

Semua metode diatas untuk menjamin jamaah haji mendapatkan informasi yang benar dan akurat mulai dari hal ibadah 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 No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa jamaah haji sebagai konsumen mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai

kondisi dan jaminan jasa pelayanan ibadah haji yang dibayarnya.

Petugas haji adalah petugas yang ditunjuk dan diangkat oleh Menteri untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah 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 pemkot melalui walikota, sedangkan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) dan Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia ditunjuk dan diangkat oleh Menteri Agama melalui Departemen 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/jamaah haji harus melaksanakan prinsip pelayanan sesuai dengan Undang-Undang No. 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 TPPI & TPIHI dalam hal ini harus juga dikritisi dan diawasi walaupun keduanya melalui syarat-syarat untuk menjadi petugas haji, selama ini TPPI & TPIHI hanya memanfaatkan waktu dan peluang saja supaya bisa pergi haji walaupun sedikit mereka melakukan hak tersebut.

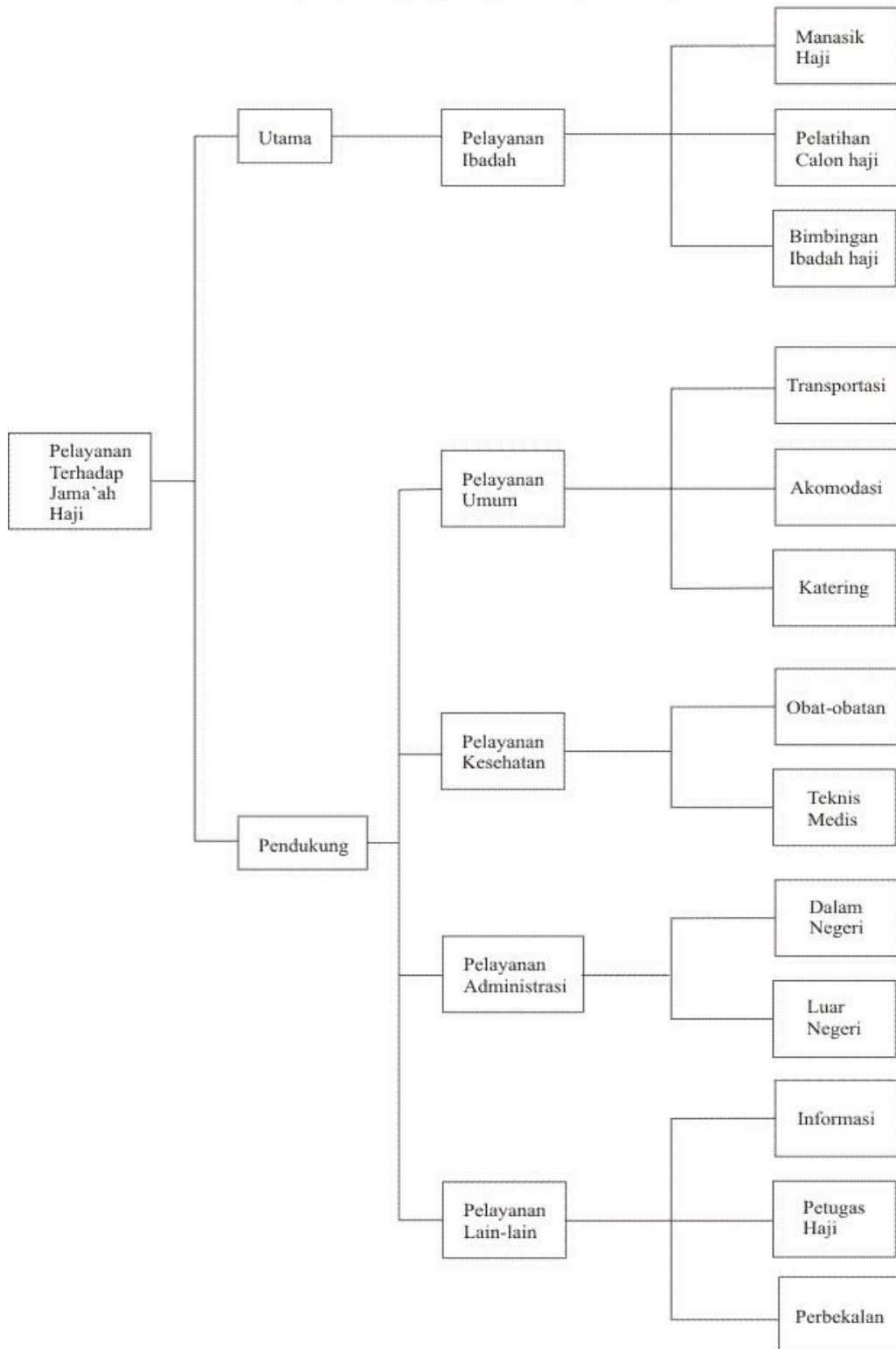
Pembekalan jamaah haji disini berupa barang bawaan yang telah ditentukan oleh penyelenggara ibadah haji. Setiap jamaah haji mempunyai hak membawa barang bawaan bagasi (*Free baggage*) ke atau Arab Saudi sebanyak 1 (satu) koper dan 1 (satu) tas tentengan, yang diberikan oleh perusahaan penerbangan pelaksana transportasi udara secara cuma-cuma. Jamaah haji juga mendapatkan perbekalan yang menjadi hak jamaah haji yang terdiri dari:

- i. Blangko Penyelenggaraan Haji;
- ii. Paspor haji;
- iii. Gelang identitas;
- iv. Masker;

- v. Obat dan alat kesehatan;
- vi. Vaksin meningitis, alat suntik dan tes kehamilan;
- vii. Buku bimbingan jamaah haji.

Untuk mempermudah gambaran mengenai bentuk pelayanan yang menjadi hak-hak jamaah 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 jamaah haji



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

b. Hak Jamaah Haji Sesudah Pelaksanaan Ibadah Haji

Untuk menjaga kemabruran, jamaah haji setelah kembali dari menunaikan ibadah haji berhak mendapatkan pembinaan di bidang ibadah dan sosial secara terus menerus sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Indonesia No. 396 Tahun 2003 pengganti No. 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji & Umrah. Untuk teknis di Kota Semarang pembinaan ini dilakukan oleh Forum Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI), dengan forum tersebut jamaah haji setiap bulannya mengadakan pertemuan dalam rangka kajian Agama Islam.

2. Upaya Pemerintah Kota Semarang dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Jamaah Haji di Kota Semarang

Pemerintah Kota Semarang dalam hal ini depag sebagai penyelenggara ibadah haji di kota semarang membentuk suatu kepanitiaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dalam penyelenggaraan ibadah haji di kota semarang, sesuai dengan Keputusan Menteri Agama No. 396 Tahun 2003 pengganti No. 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji & Umrah, yang menegaskan bahwa koordinator penyelenggaraan ibadah haji tingkat kabupaten/kota adalah bupati/walikota, maka walikota semarang dan kadepag kota semarang membuat suatu keputusan untuk membentuk panitia penyelenggaraan ibadah haji tingkat kota dalam memberikan perlindungan jamaah haji kota semarang.

Panitia ini merupakan tangan panjang dari pemerintah Kota Semarang dan depag kota semarang untuk memberikan jasa pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji, sedangkan calon/jamaah haji merupakan konsumen jasa layanan publik. Dari pembentukan panitia belum ada yang memberikan perlindungan hukum kepada calon/jamaah haji 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/jamaah haji, pelatihan calon jamaah haji dan bimbingan ibadah haji sebelum calon/ibadah haji berangkat ke embarkasi serta perlindungan untuk tidak memungut dari calon jamaah haji biaya yang tidak perlu karena memang di dalam keputusan ini menyatakan bahwa biaya yang timbul akibat ini dibebankan oleh Pemerintah Kota Semarang yang bekerja sama dengan depag kota semarang. Artinya calon jamaah haji tidak membayar kepada panitia untuk pelaksanaan manasik haji, pemberangkatan maupun pemulangannya. Jadi perlindungan yang diberikan oleh pemerintah kota semarang yang bekerja sama dengan depag kota semarang hanya ketika calon jamaah haji masih melakukan kegiatan di daerahnya sendiri, ketika calon jamaah haji sudah berada diluar daerah kota semarang bukan menjadi tanggung jawab pemerintah daerah Kota Semarang untuk melindungi kepentingan calon/jamaah haji tersebut.

Menurut penulis hal tersebut wajar, kalau dilihat dari kacamata Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah

Haji, karena memang undang-undang ini tidak menggariskan pemerintah daerah untuk berbuat lebih diluar daerahnya 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, di mana kalau penyelenggara ibadah haji di kota Semarang ketika calon/jamaah haji sudah berada di embarkasi haji donohudan colomadu menjadi tanggung jawab pemerintah daerah provinsi jawa tengah dan departemen agama kantor wilayah jawa tengah. Akan tetapi, menjadi tidak wajar kalau kita lihat dari wewenang yang diberikan oleh Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada pemerintah daerah.

Menurut Undang-undang No. 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 harus mampu melindungi masyarakatnya tidak terkecuali dalam penyelenggaraan ibadah haji, karena posisi pemerintah daerah merupakan pelindung dan pelayanan masyarakat.

Jamaah haji di dalam Undang-Undang No. 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 kota semarang tetap memiliki kewajiban untuk senantiasa melindungi jamaah haji dari daerahnya meskipun jamaah haji sudah berada di embarkasi maupun di tanah suci, permasalahan yang menimpa jamaah haji asal daerahnya senantiasa menjadi tanggung jawab Pemerinta Daerah Kota Semarang.

3. Tindakan Pemerintah Daerah Kota Semarang (Depag) Terhadap Permasalahan Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kota Semarang.

Penyelenggaraan ibadah haji periode 2005 -2008 di Kota Semarang mengalami permasalahan yaitu peran dari Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD), (TPHI), & (TPIHI) yang kurang optimal dalam melakukan pemanduan di Arab Saudi, hal ini menyeba kan kekecewaan bagi jamaah haji tersebut, kejadian ini mengisyaratkan tidak adanya prinsip professional dalam perekrutan petugas haji oleh pemerintah kota semarang (depag). Karena tidak ada ketentuan atau peraturan tertulis tentang cara pengaduan dan penyelesaian tersebut maka ada jamaah haji yang berinisiatif mengajukan *small claim* dengan hanya menyampaikan komplain lewat pesawat telepon kepada pemerintah kota semarang dalam hal ini depag.

Tindakan yang diambil oleh pemerintah kota semarang dalam hal ini depag untuk menanggapi kekecewaan dari jumlah adalah memanggil TPHD, TPHI, & TPIHI yang bertugas pada waktu itu, untuk dimintai klarifikasi terkait kinerjanya di saat memandu jamaah haji kota semarang,

dan tidak cukup sampai disini langkah yang diambil oleh pemerintah kota semarang (depag) karena memang tidak adanya peraturan tertulis yang mengharuskan melakukan langkah lebih jauh dengan memberi sanksi yang bias diterapkan kepada TPHD, TPPI, & TPIHI.

Undang-Undang No. 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. Jamaah haji dalam hal ini penyelenggaraan ibadah haji di daerah merupakan konsumen jasa layanan publik, sedangkan pemerintah kota semarang (depag) 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 kota

semarang (depag) untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakatnya sesuai yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 & Undang-Undang No. 13 Tahun 2008, yang memberi hak otonom kepada setiap kabupaten/kota untuk mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri dalam konteks pelayanan publik menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

C. Penyelesaian terhadap Hak-Hak Konsumen yang Tidak Dipenuhi oleh Penyelenggara Ibadah Haji Pemerintah Kota Semarang

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 jamaah haji dan beberapa bentuk layanan jasa lainnya. Sesuai dengan Pasal 7¹⁰⁸ Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang hak jamaah 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

¹⁰⁸ Lihat di dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

minimum juga penting diatur dan diketahui publik, agar mudah dalam pengukuran kinerja dan pengawasan oleh publik.¹⁰⁹

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 Departemen Agama Kota Semarang 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 menetap di tanah suci, yang tentu saja akan mendukung konsentrasi dan kekhusyukan dalam beribadah. Selain itu, dengan adanya standar ini jamaah akan mengetahui sejauh mana hak dia 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 No. 8 Tahun 1999 tentang Hak Konsumen dalam Perlindungan konsumen

Ada beberapa catatan mengenai beberapa hal teknis yang perlu diatur dalam sebuah standar minimum. Pertama, 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

¹⁰⁹ As'ad Nugroho, "*Standar Pelayanan Haji*", Direktur Advokasi Konsumen Muslim Indonesia (AKMI)

antaranya ketepatan jadwal penerbangan, informasi mengenai kondisi selama penerbangan, informasi mengenai tempat transit, dan sebagainya.

Kedua, 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.

Ketiga, 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. Hal yang tidak kalah penting di sini, pemberian informasi mengenai tip serta aturan asupan makanan yang sehat dan memadai selama menjalani ibadah.

Keempat, 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 jemaah 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 jemaah, bahkan juga bisa berujung pada kematian jika tidak ditangani dengan sigap.

Kelima, 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 jemaah. Sering kali jemaah sulit mengenali pembimbing/pemandu karena yang bersangkutan sekaligus juga menjalani ibadah haji dan memakai pakaian sebagaimana yang dikenakan jemaah. Karena itu, kemudahan petugas/pembimbing diakses dan dikenali oleh jemaah juga perlu diatur, mungkin dengan seragam yang berbeda/dengan warna mencolok. Standar keahlian petugas/pembimbing juga harus ditentukan dengan baik.

Keenam, ketersediaan sarana pengaduan jemaah. 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 jemaah, kelengkapan perangkat/administrasi pengaduan, dan kecepatan respons. Karena banyak anggota jemaah 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 jemaah pada saat itu tidak terulang pada musim haji berikutnya.”¹¹⁰

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

Hal senada diungkapkan Anik Farida”¹¹¹. agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok yang dilayani sebagai solusi pemenuhan hak-hak jemaah haji harus memenuhi empat (4) kriteria pokok : (1). Tingkah laku yang sopan, (2). Cara memnyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh jemaah yang bersangkutan, (3). Waktu menyampaikan yang tepat, dan (4) Keramahtamahan.

Dalam hal pemberian hak-hak jemaah haji kota semarang terlepas dari hambatan-hambatan yang muncul berdasarkan wawancara dengan Bapak Drs. H. Maksum. Kepala Kasi HAji Gara Haji dan Umrah Kota Semarang :

1. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di jajaran birokrasi Departemen Agama Kota Semarang, Yaitu terkait orientasi pelayanan

¹¹⁰ As'ad Nugroho, *Ibid*, Standar Pelayanan Haji, Direktur Advokasi Konsumen Muslim Indonesia (AKMI)

¹¹¹ Anik Farida. Pelayanan Ibadah Haji di Jabar Tahun 2005 (Studi tentang Kepuasan Jemaah Haji Reguler ditinjau dari Perspektif Manajemen Layanan Publik, hlm. 14. (Dalam Laporan Hasil Penelitian Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Jakarta Tahun 2006)

maupun pemahaman terhadap tugas-tugasnya yang dapat penulis jelaskan sebagai berikut;

- a. Pemahaman akan makna pelayanan terhadap masyarakat di masa otonomi daerah sekarang ini yaitu sulitnya mengubah paradigma birokrasi dari *biokrasi paternalistic* kearah birokrasi pelayanan. 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 kontek 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/jamaah haji kota semarang yang setiap tahunnya diberangkatkan ke Arab Saudi sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b. Pengetahuan dan pemahaman tentang perhajian yaitu terkait dengan pengetahuan dari birokrasi pemerintah daerah kota semarang dalam hal

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

- c. Proses seleksi untuk petugas haji, dimana tidak adanya kriteria baku yang menjadi syarat kualifikasi untuk petugas yang mendampingi jamaah haji dalam ibadahnya di Arab Saudi
2. Adanya keterbukaan akses tentang informasi yang diberikan oleh depag selaku penyelenggara ibadah haji di kota semarang kepada jamaah haji sehingga tidak adanya miskominikasi diantara keduanya sesuai dengan Pasal 4 point c Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa hak yang diberikan kepada jamaah haji/konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi yang terjadi.
3. Untuk memenuhi hak konsumen jamaah 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

4. 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 No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap calon jamaah haji kota Semarang berupa:
 - A. Pada penyelenggaraan haji di tingkat daerah perlindungan hukum adalah pelayanan utama yaitu yang berkaitan dengan manasik, pelatihan calon haji, pembimbingan ibadah haji, dan pemberian gelangv sebagai identitas calon jamaah haji serta pembagian living cosr terhadap jamaah haji.
 - B. Setelah calon jamaah haji melakukan persiapan di daerah masing-masing, proses penyelenggaraan haji selanjutnya dilaksanakan oleh Departemen Agama Pusat. Pada tahap ini calon jamaah haji belum memperoleh perlindungan hukum dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tidak diterimanya hak-hak calon jamaah haji sebagaimana seharusnya, semisal hak atas transportasi, akomodasi, catering dan tidak adanya fasilitas keluhan bagi jamaah haji untuk mengkritik kinerja Departemen Agama
2. Penyelesaian terhadap masalah-masalah dalam penyelenggaraan ibadah haji selama ini dilakukan dengan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti mediasi dan konsolidasi

B. Saran

Pemerintah Kota Semarang (Depag) membutuhkan dua tindakan sekaligus untuk penyelesaian permasalahan penyelenggaraan haji yakni:

1. Tindakan ke dalam birokrasi Depag Kota Semarang, yaitu untuk memperbaiki sumber daya manusia yang memberikan pelayanan ibadah haji, pemerintah kota semarang (depag) perlu membuat suatu kualifikasi dan syarat pendaftaran petugas haji yang jelas. Selain itu, perlu membuat peraturan yang mengatur tentang cara penyelesaian masalah, ke mana calon jamaah haji mengajukan komplain terhadap penyelenggaraan haji yang dirasa merugikan dirinya & juga adanya komunikasi antara Departemen Agama Pusat dan Departemen Agama di daerah masing-masing. Tindakan masyarakat dalam hal ini calon jamaah haji, yaitu meningkatkan kesadaran hukum agar calon jamaah haji tahu hak-haknya.
2. Perlu dibangun dan segera dilaksanakan komunikasi yang efektif antara penyelenggaraan ibadah haji ditingkat daerah dengan pusat agar permasalahan haji yang selama ini terjadi tidak berulang kembali. Jika masalah-masalah haji tidak dapat diselesaikan dengan segera perlu dipertimbangkan adanya “swastanisasi” dalam penyelenggaraan ibadah haji

DAFTAR PUSAKA

- Alkostar, Artidjo, 2008, *Korupsi Politik di Negara Modern*, cet. Pertama, Yogyakarta: FH UII Press.
- Nur Ali, *Sistem Informasi Pengolahan Data Haji pada Kantor Departemen Agama Kota Semarang*, Fakultas Komputer Universitas Dian Nuswantoro, 2004.
- Ayyub, Syekh Hasan, 2002, *Pedoman Menuju Haji Mabruur*, 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 Program 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, Alumni, 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: Gamedia Widisarana Indonesi.
- 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. Gamedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Winarsih, Septi Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kamus & Undang - Undang

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Undang-Undang No. 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 Daereah 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](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](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.