

**HAK KEPERDATAAN CALON JEMAAH HAJI DALAM  
PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS  
PADA PT. AN-NUR MAARIF CABANG BONE**

**Oleh. Alfiana<sup>1</sup> Mustafa<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>IAIN Bone. <sup>2</sup>IAIN Bone

e-mail: alfianahr2@gmail.com, mustafassymh90@gmail.com

---

**Abstract**

*This study discusses the civil rights of prospective pilgrims in organizing the special Hajj pilgrimage at PT. An-Nur Maarif Cab. Bone. The thing to be achieved in this research is how the forms of legal protection for the civil rights of prospective pilgrims are given by the organizers of the special pilgrimage in accordance with the conceptualization of the laws and regulations. The method of this study is an Empirical Juridical approach. The data in this study were obtained from interviewing the Director of PT. An-Nur Maarif Cab. Bone and the pilgrims who were directly involved in the implementation of the special pilgrimage to find out their prospective. The results showed that the implementation of special Hajj conducted by PT. An-Nur Maarif Cab. Bone related to legal protection had been implemented appropriately and had been based on the laws and regulations so that it had beneficial effects for prospective of the pilgrims because their rights can be protected. As a special hajj travel agency, PT. An-Nur Maarif Cab. Bone had carried out its obligations in accordance with standard operational procedures of the Indonesian Ministry of Religion and did not conflict with the applicable laws and regulations.*

**Keywords: Civil Rights; Special Hajj; Travel Bureau.**

---

**Abstrak**

Penelitian ini membahas hak keperdataan calon jemaah haji dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus pada biro perjalanan PT. An-Nur Maarif Cab. Bone. Hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap hak keperdataan calon jemaah haji khusus yang diberikan dari pihak penyelenggara ibadah haji khusus yang sesuai dengan konseptualisasi peraturan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan Yuridis Empiris. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan Direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone dan para calon jemaah haji yang terlibat langsung dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji khusus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji khusus yang dilaksanakan oleh PT. An-Nur Maarif Cab. Bone terkait perlindungan hukumnya telah diimplementasikan dan berdasar pada peraturan perundang-undangan sehingga memiliki manfaat yang berpengaruh bagi calon jemaah haji khusus karena hak-haknya dapat terlindungi. Sebagai biro perjalanan ibadah haji khusus, PT. An-Nur Maarif Cab. Bone telah melaksanakan kewajibannya yang sesuai dengan standar operasional prosedur dari Kementerian Agama RI dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Kata Kunci: Biro Perjalanan; Hak Keperdataan; Haji Khusus.**

## A. Pendahuluan

Agama Islam adalah agama *rahmatan lil 'alamin* yang meyakini bahwa Allah Swt. adalah Tuhan yang Esa, tidak ada Tuhan selain-Nya dan Nabi Muhammad Saw. adalah utusannya yang menjadi nabi akhir zaman serta sebagai penutup nabi-nabi sebelumnya. Islam ditegakkan di atas lima pilar. Kelima pilar tersebut adalah syahadatain, salat, puasa, zakat dan haji.<sup>1</sup>

Umat muslim wajib hukumnya menunaikan ibadah haji bagi yang mampu memenuhi syarat-syarat tertentu, salah satunya adalah biaya yang tidak murah. Indonesia adalah negara dengan penduduk mayoritas pemeluk agama Islam. Meski biaya haji dinilai mahal tapi semangat dari umat muslim di Indonesia sangat tinggi untuk memenuhi panggilan berhaji, dan telah terbukti dari data Kementerian Agama RI dari tahun ke tahun menunjukkan antusiasme umat muslim di Indonesia.

Menteri Agama RI(2014-2019) Lukman Hakim Saifuddin mengungkapkan bahwa kuota haji yang diberikan pemerintah Kerajaan Arab Saudi untuk tahun 2018 yakni mencapai 221.000 jemaah. Jumlah ini mengalami penambahan sebanyak 10 ribu dari kuota haji pada tahun 2017 yaitu sebesar 211.000 jemaah. Menurut Lukman, pihaknya berhasil meyakinkan Pemerintah Arab Saudi untuk menambah kuota mengingat minat yang besar warga negara Indonesia untuk menunaikan ibadah haji.<sup>2</sup> Data terbaru terkait kuota haji Indonesia keberangkatan 2019 tahun ini ditambah sebanyak 10.000 jemaah menjadi 231.000 jemaah. Penambahan kuota ini diberikan Pemerintah Arab Saudi per April 2019.<sup>3</sup>

Berdasarkan dari data tersebut, bahwa antusias umat muslim di Indonesia sangat tinggi sehingga jemaah haji dibagi menjadi dua macam yakni haji reguler dan haji khusus. Haji reguler yaitu haji yang diselenggarakan oleh pihak Departemen Agama sedangkan haji khusus diselenggarakan oleh perusahaan

<sup>1</sup>Moh. Nafi CH, *Haji dan Umrah*, ([t.c]; Erlangga: Surabaya, 2015), h. XV.

<sup>2</sup>[t. p.], "Menteri Agama: Kuota Haji Tahun 2018 Mencapai 221.000 Jemaah", dalam <https://nasional.kompas.com/read/2018/01/22/16331761/menteri-agama-kuota-haji-tahun-2018-mencapai-221000-jemaah>. 4 Agustus 2018.

<sup>3</sup>Kompas, "Arab Saudi tambah Kuota Haji di Indonesia Menjadi 231.000", dalam <https://nasional.kompas.com/read/2019/04/15/18055341/arab-saudi-tambah-kuota-haji-indonesia-menjadi-231000-jemaah>. 25 Juni 2019.

swasta biro perjalanan haji dan umrah.

Biro perjalanan ibadah haji khusus yang dilaksanakan oleh pihak swasta banyak menuai kontroversi berupa kerugian dan permasalahan yang dialami para jemaah haji, seperti keterlambatan keberangkatan, hotel yang disediakan tidak sesuai dengan perjanjian dan masih banyak lagi polemik terkait kelemahan biro perjalanan ibadah haji. Tidak transparansinya kepada calon jemaah haji seolah memanfaatkan bagi mereka yang tidak ingin menunggu lebih lama harus membayar sejumlah uang yang lebih besar dari yang lainnya alasannya agar segala keperluan bisa langsung diproses, karena keputusan biro perjalanan haji yang menginginkan keuntungan yang sebesar-besarnya mereka lupa bahwa segala keperluan butuh waktu seperti halnya pembuatan visa. Akibatnya jemaah haji yang sudah membayarkan uang harus menunggu selesainya pembuatan visa padahal jadwal keberangkatan telah dijanjikan.

Penyelenggaraan ibadah haji khusus dalam pelaksanaannya terdapat banyak kasus yang muncul salah satunya terkait orang yang sudah mendaftar untuk naik haji tetapi baru berangkat setelah bertahun-tahun, ini karena adanya kuota haji maka tidak semua orang bisa langsung berangkat haji pada tahun berjalan. Hal ini terjadi karena panjangnya daftar antrean di Indonesia atau sering disebut dengan daftar tunggu (*waiting list*). *Waiting list* merupakan polemik yang sangat menjadi kendala bagi para calon jemaah haji. Tidak sedikit calon jemaah haji yang berada pada daftar tunggu gagal melaksanakan ibadah haji, padahal dalam masa penungguan yang begitu lama, calon jemaah haji tersebut sehat, berkecukupan, dan sudah sangat siap untuk berangkat haji.<sup>4</sup>

Segala peraturan Kementerian Agama RI terkait pelaksanaan ibadah haji telah tertulis dalam perundang-undangan mengingat Negara Indonesia adalah negara hukum. Pertama yang harus diketahui oleh para biro perjalanan haji adalah besarnya kuota jemaah haji yang ditetapkan oleh Kerajaan Arab Saudi untuk Indonesia sehingga tidak ada lagi yang namanya janji-janji manis karena batalnya keberangkatan akibat jumlah kuota sudah tidak tersedia. Kedua yang harus

---

<sup>4</sup>Kementerian Agama RI Direktorat Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, "Waiting List", dalam <https://haji.kemenag.go.id/v3/basisdata/waiting-list>. 8 Januari 2019.

diperhatikan oleh biro perjalanan haji khusus yakni mengurus segala surat izin dari Kementerian Agama RI sebagaimana telah dituliskan dalam perundang-undangan RI, jika telah memenuhi semua syarat dalam undang-undang maka biro perjalanan haji dapat dikategorikan resmi atau legal.

Seyogianya jika penyelenggara atau biro perjalanan haji dikatakan telah resmi atau legal maka segala hak yang terkait keperdataan calon jemaah haji tidak lagi dipertanyakan karena telah jelas tercantum dalam perundang-undangan Negara Republik Indonesia akan hak dan kewajiban penyelenggara maupun para calon jemaah. Biro perjalanan haji apabila tidak sesuai dengan perundang-undangan RI maka dikatakanlah ilegal dan dapat memunculkan sejumlah permasalahan serta sengketa antara pihak penyelenggara dan calon jemaah haji, karena hak keperdataannya tidak dipenuhi dan memang sebelumnya mereka pihak penyelenggara atau biro perjalanan haji tidak memenuhi kewajibannya. Seperti kasus PT. First Travel sebagai pihak penyelenggara haji dan umrah di Indonesia yang hanya mengatasnamakan Kementerian Agama Republik Indonesia, namun tidak melaksanakan kewajibannya.

PT. First Travel adalah perusahaan yang tengah menjadi polemik di Indonesia, karena gagal memberangkatkan ribuan jemaah haji dan umrah dari seluruh Indonesia. Direktur utama First Travel Andhika Surachman dan istrinya Anniesa Desvitasari Hasibuan ditetapkan sebagai terpidana atas dugaan penipuan serta izin operasional First Travel telah dicabut oleh Kementerian Agama pada Agustus 2017. Pemilik First Travel Andhika Surachman dan Anniesa Desvitasari Hasibuan dijerat pasal 378 dan 372 KUHP tentang penipuan dan penggelapan.<sup>5</sup> Hal yang menjadi penting dan krusial adalah ketika terjadinya permasalahan perusahaan dengan masyarakat atau konsumen, dalam kasus tersebut yang disebut bisnis jual rugi tentu ada yang bertanggungjawab untuk menalangi atau membantu kerugian calon jemaah korban First Travel, sementara aset yang dia miliki tidak

---

<sup>5</sup>Universitas Gadjah Mada, "Introduction", dalam [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwio5szdm9\\_fAhWMQ48KHQNnCcGUQFjAEegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fetd.repository.ugm.ac.id%2Fdownloadfile%2F153983%2Fpotongan%2FS1-2018-365547%2Fintroduction.pdf&usq=AOvVaw3PbHx1wf3DiRi8FuwfBy4G](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwio5szdm9_fAhWMQ48KHQNnCcGUQFjAEegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fetd.repository.ugm.ac.id%2Fdownloadfile%2F153983%2Fpotongan%2FS1-2018-365547%2Fintroduction.pdf&usq=AOvVaw3PbHx1wf3DiRi8FuwfBy4G). 9 Januari 2019.

akan bisa menutupi kerugian calon jemaah, di sisi lain calon jemaah juga menuntut untuk mendapatkan hak mereka sebagai pelaku konsumen.

Tidak menutup kemungkinan travel lain tidak memiliki masalah dalam menjalankan usahanya, adakala masalah dari travel tersebut tidak muncul di permukaan karena masalah yang dihadapi tidak seperti masalah pada PT. First Travel. Misalnya, salah satu biro perjalanan haji yang ada di Kabupaten Bone khususnya di Kecamatan Tanete Riattang Barat yaitu PT. An-Nur Maarif Cab. Bone dalam bisnisnya juga pernah terjadi masalah dalam manajemen pelayanan jemaah yaitu pembuatan Visa, sebab identitas diri tidak sesuai pada KTP, KK, dan akta lahir calon jemaah, sehingga mengharuskan jemaah untuk memperbaikinya terlebih dahulu. Tidak ada pencabutan izin usaha, karena masalah tersebut bisa segera ditangani dengan baik oleh pihak PT. An-Nur Maarif Cab. Bone.<sup>6</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa penyelenggaraan ibadah haji khusus di Indonesia masih mengalami banyak masalah dan kurang mendapatkan perhatian terhadap korbannya, sehingga pokok masalah dalam penelitian ini, tentang bagaimana hak dan kewajiban PT. An-Nur Maarif Cab. Bone kepada calon jemaah haji khusus. Serta, bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap hak keperdataan calon jemaah haji khusus menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia pada PT. An-Nur Maarif Cab. Bone.

## **B. Metode Penelitian**

Adapun lokasi penelitian adalah PT. An-Nur Maarif Cab. Bone, beralamat di Jalan Ahmad Yani Kecamatan Tanete Riattang Barat kabupaten Bone provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian adalah *field research*, data diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, dokumentasi di lapangan. Dengan pendekatan yuridis-empiris serta pengolahan data kualitatif, secara gamblang penelitian ini bermuara pada penggambaran hak dan kewajiban PT. An-Nur Maarif Cab. Bone kepada calon jemaah haji khusus. Serta, bentuk perlindungan hukum terhadap hak keperdataan calon jemaah haji khusus.

---

<sup>6</sup> Muhaemin Ali, Direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone Kec. Tanete Riattang Barat, Kab. Bone, Sulse, wawancara oleh penulis di Jalan Ahmad Yani, 28 Juni 2019.

## C. Pembahasan

### 1. Tinjauan umum tentang perlindungan hukum terhadap hak keperdataan calon jamaah haji khusus.

Sebagai tinjauan umum, pada bagian ini penulis terlebih dahulu mengurai beberapa istilah agar tercipta kesamaan persepsi tentang perlindungan hukum; hak keperdataan; dan penyelenggara ibadah haji khusus. Uraianya sebagai berikut:

#### a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berasal dari bahasa Belanda yang berbunyi *rechbercherming de bergers tegen de overhead* (perlindungan orang/ manusia dari penguasa). Perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, artinya bahwa perlindungan yang diberikan oleh aparat penegak hukum terhadap suatu kejadian tertentu. Konsep perlindungan hukum atas kepentingan tertentu, merupakan manifestasi dari prasyarat untuk masuk dalam fase “*welfare state*” (Negara Kesejahteraan).

Menurut Mochtar Kusumaatmadja yang dikutip oleh Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, pengertian perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.<sup>7</sup> Sedang, perlindungan konsumen merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna barang dan jasa. Perlindungan konsumen bermakna sama dengan pelaksanaan tanggung jawab. Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan sesuatu perbuatan.<sup>8</sup> Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yakni hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain untuk memberikan pertanggungjawabannya.<sup>9</sup>

<sup>7</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007), h. 48.

<sup>8</sup>Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesalahan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 93.

<sup>9</sup>Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), h. 48.

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal dengan (*liability without fault*) sedangkan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak dikenal dengan (*strict liability*).<sup>10</sup> Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seorang harus bertanggungjawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggungjawab sebagai risiko usahanya.

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya pengayoman terhadap hak asasi manusia di bidang hukum. Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia bersumber pada Pancasila dan konsep negara hukum yang mengutamakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia. Maka secara hukum, jemaah haji berhak mendapatkan perlindungan hukum, sebaliknya negara serta pihak penyelenggara biro perjalanan wajib memenuhi hak tersebut.

#### b. Hak Keperdataan

Hak dalam istilah Belanda disebut *beschikken* yang meliputi hak/kewenangan untuk menjual, memberi, menukar, mewariskan secara legal. *Beschikken* meliputi segala kewenangan untuk memindah tangankan dari tangan yang satu ke tangan yang lain.<sup>11</sup> Sedangkan terminologi fikih mengartikan hak berarti suatu kekhususan yang ditetapkan oleh syara' dalam bentuk kekuasaan atau tanggung jawab. Dengan demikian, menurut bahasa asalnya kata hak tidak hanya bermakna sesuatu yang bisa diambil tetapi juga mengandung arti sesuatu yang harus diberikan.<sup>12</sup> Sedang hubungan hukum (*rechtsrelatie*) yaitu hubungan

---

<sup>10</sup>Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*,... h. 48.

<sup>11</sup>Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), h. 3.

<sup>12</sup>Ikhwan, *Pengadilan HAM di Indonesia dalam Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI, 2008), h. 21-22

antara subjek hukum yang akibatnya diatur oleh hukum dapat menimbulkan hak atau melenyapkan hak.

Hak keperdataan yang dimaksud adalah hak asasi pribadi yaitu hak atas dirinya yang oleh hukum diberikan kepada manusia. Hak ini adalah *onvervreemdbaar aan een ander rechtsobyect*, artinya tidak dapat diberikan kepada subyek hukum lainnya.<sup>13</sup> Hak juga dapat berarti kebebasan, misalnya kebebasan untuk menjalankan kepercayaan dalam beragama serta kebebasan dalam bepergian, berkunjung, dan berpindah-pindah tempat.

Adapun hak keperdataan calon jemaah haji khusus berupa asuransi yaitu asuransi jiwa, kecelakaan, kesehatan, dan perjalanan; identitas diri yaitu memberikan gelang identitas jemaah haji, menyediakan kartu tanda pengenal yang memuat nama jemaah, nama PIHK dan nomor kontak di Arab Saudi, nama dan alamat hotel, dan identitas lain yang dianggap perlu; petugas yaitu wajib menyediakan petugas dari unsur pengurus PIHK yang bertanggung jawab terhadap pelayanan jemaah haji sebanyak 1 (satu) orang untuk 45 sampai 135 jemaah; dan *e-haji* yaitu PIHK juga wajib memberikan perlindungan terkait pengurusan *e-haji* di Arab Saudi untuk kepastian penyediaan layanan kepada setiap jemaah yang diberangkatkan, penyelesaian persyaratan penerbitan visa haji, pengurusan paspor dan dokumen jemaah di Maktab.

#### c. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (Biro Perjalanan)

Pengertian jemaah haji menurut ketentuan umum Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksana Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.<sup>14</sup> Sedang, calon jemaah haji adalah rombongan kaum muslimin yang menunaikan ibadah haji (ke tanah suci Makkah) pada waktu tertentu dan dengan cara tertentu pula, dalam rangka memenuhi perintah Allah Swt. dan mengharapkan ridha-Nya.

<sup>13</sup>R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Cet. 14; Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 280.

<sup>14</sup>Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 1.

Adapun yang dimaksud penyelenggaraan ibadah haji atau biro perjalanan adalah usaha penyedia jasa perencanaan ibadah haji, merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan haji. Banyaknya biro perjalanan yang melaksanakan pemberangkatan ibadah haji membuat umat muslim harus memilah memilih biro perjalanan yang terpercaya minimal memiliki izin dari pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama.

Berdasarkan ketentuan umum Pasal 1 angka 8 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjelaskan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, yang selanjutnya disebut PIHK, adalah biro perjalanan yang telah mendapat izin Menteri untuk menyelenggarakan Ibadah Haji Khusus.<sup>15</sup>

Berdasarkan Pasal 344 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjelaskan bahwa:

- 1) Selain penyelenggaraan ibadah haji reguler, penyelenggaraan ibadah haji dapat dilakukan melalui penyelenggaraan ibadah haji khusus yang pelayanan, pengelolaan, dan pembiayaannya bersifat khusus.
- 2) Pelayanan dan pengelolaan yang bersifat khusus sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) meliputi waktu pelaksanaan, akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan bimbingan ibadah haji.<sup>16</sup>

Menurut Yoeti, agen travel/ biro perjalanan adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya.<sup>17</sup> Selain itu,

---

<sup>15</sup>Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Peraturan Pelaksanan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 1.

<sup>16</sup>Suyanto, "Perlindungan Hukum bagi Calon Jamaah Haji terhadap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Ilegal",... h. 20.

<sup>17</sup>Ahmad Humaidy. BJ, "Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah di Kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang

menurut Yoeti munculnya biro perjalanan (agen travel) memiliki beberapa peran, yaitu:

- 1) Pengurusan dokumen perjalanan;
- 2) *Ticketing* (penjualan tiket pesawat domestik dan internasional);
- 3) *Hotel reservation* (dalam dan luar negeri);
- 4) Agen perjalanan kapal pesiar, *charter flight*, kapal laut dan kereta api;
- 5) Paket wisata untuk wisata dalam dan luar negeri;
- 6) *Escort service* (jasa mengiringi);
- 7) Jemput dan antar tamu dari dan ke bandara;
- 8) Pelayanan umrah, ibadah haji dan perjalanan rohani lainnya.<sup>18</sup>

Adapun dasar hukum travel sebagai penyelenggaraan haji dan umrah menurut syariat Islam secara tekstual tidak terdapat dalam al-Qur'an dan hadis dikarenakan perkara atau kegiatan pelaksanaan ibadah haji dengan menggunakan jasa travel termasuk kontemporer, jadi tidak diketemukan dasar hukumnya. Travel dapat kita umpamakan sebagai sarana penunjang atau yang menjadi perantara dalam mencapai tujuan untuk beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah Swt. Jika fungsi travel demikian, travel dapat diqiyaskan dengan kegiatan amil zakat yang menjadi perantara orang yang ingin mendekatkan diri kepada Allah Swt. dengan mengeluarkan sebagian hartanya sebagai bentuk ibadah yang wajib ditunaikan, begitupun dengan ibadah haji.

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pendirian badan usaha jasa di bidang transportasi seperti penyelenggaraan ibadah haji khusus yang sah/ resmi diatur dalam ketentuan Pasal 35 ayat (4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji untuk penyelenggaraan ibadah haji Khusus (PIHK) harus memenuhi persyaratan yaitu:

- 1) Telah memperoleh izin sebagai PPIU dari Menteri;

---

Penyelenggaraan Ibadah Haji)" (Skripsi Sarjana, Fakultas Syariah dan Hukum, Makassar, 2017), h. 11.

<sup>18</sup>Suyanto, "Perlindungan Hukum bagi Calon Jamaah Haji terhadap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Ilegal" (Skripsi Sarjana, Fakultas Hukum, Jember, 2017), h. 20.

- 2) Telah menyelenggarakan ibadah umrah paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan jemaah umrah paling sedikit 300 (tiga ratus) orang;
- 3) Memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan manajemen;
- 4) Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank; dan
- 5) Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri, dan ketentuan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.<sup>19</sup>

PT. An-Nur Maarif sebagai perusahaan swasta yang menawarkan biro perjalanan haji dan umrah didirikan pada tahun 2003 dan mendapatkan izin resmi sebagai penyelenggara umrah dan haji khusus, izin umrah No. 284/2017 dan izin haji khusus No. 522/2017. Saat ini PT. An-Nur Maarif berpusat di Jl. Ganggawa No.7B Pangkajene Kab. Sidrap dan memiliki 4 kantor cabang di beberapa kota yang ada di Sulawesi Selatan, yaitu kantor cabang Makassar yang terletak di Jl. Perintis Kemerdekaan KM.17 Ruko Sudiang Indah No.1 Kota Makassar; Kantor cabang Pare-Pare Jl. Jend. Sudirman Ruko Andalusia No.1 Kota Pare-pare; Kantor Cabang Pinrang Mall Sejahtera Kab. Pinrang; dan Kantor Cabang Bone Jl. Jend. Ahmad Yani No.5 Kab. Bone yang mulai beroperasi sejak tahun 2017.

PT. An-Nur Maarif telah mendapatkan beberapa penghargaan dari maskapai yaitu sebagai perusahaan terbaik dalam perjalanan travel dan perjalanan wisata pada tahun 2017. Penghargaan sebagai perusahaan terbaik dalam pelayanan travel yang diraihnya yaitu *The Most Trusted Recognized* dan Indonesia *Most Recommended Business Word* 2017 serta beberapa penghargaan dari maskapai penerbangan di antaranya *The Best Agen Garuda* 2016, *The Best Tour & Travel Company In Servis Excellent Of The Year* 2017, *The Best Tour Servis* 2017.

---

<sup>19</sup>Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 35.

## **2. Hak dan kewajiban PT. An-Nur Maarif Cab. Bone kepada calon jemaah haji**

Pendaftaran haji khusus yang dilakukan oleh pihak biro perjalanan selaku penyedia jasa terlebih dahulu melakukan perjanjian dengan calon jemaah haji selaku konsumen pemakai jasa. Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhaemin Ali selaku direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone, mekanisme perjanjian yang dilakukan berdasarkan kesepakatan calon jemaah yaitu sebelum dimulainya perjanjian diantara kedua belah pihak, maka calon jemaah haji harus memenuhi prosedur pendaftaran haji yang telah ditentukan PT. An-Nur Maarif Cab. Bone, hak serta kewajiban yang dimuat dalam perjanjian harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang masih berlaku dan tidak boleh bertentangan.<sup>20</sup> Hak dan kewajiban biro perjalanan PT. An-Nur Maarif dalam hal pemberangkatan haji khusus telah sesuai berdasarkan syarat sahnya perjanjian pada Pasal 40 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan juga berdasarkan pedoman lainnya yang telah dilaksanakan oleh pihak biro perjalanan haji khusus agar meningkatnya pelayanan dan mutu dalam pelaksanaannya.

Pencantuman hak serta kewajiban dalam perjanjian tertulis yang dilakukan oleh biro perjalanan haji khusus dengan calon jemaah haji bertujuan untuk mengikat bagi pihak biro perjalanan haji khusus dengan calon jemaah haji dalam pelaksanaannya, hal itu didasarkan karena perjanjian yang paling banyak dilakukan para pihak dengan bahasa sempurna secara lisan dan tertulis untuk memberikan kepastian hukum dan sebagai alat bukti autentik jika timbulnya sengketa.

---

<sup>20</sup>Muhaemin Ali, Direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone..., 28 Juni 2019.

Kewajiban yang terdapat dalam perjanjian perusahaan antara PT. An-Nur Maarif Cab. Bone yang mengutamakan kepentingan bagi karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan fasilitas bagi karyawan dan tenaga marketing;
- b. Menyiapkan beberapa program yang berhubungan dengan haji dan umrah;
- c. Menyiapkan tim khusus untuk pelatihan manasik haji, manasik umrah, tim pengantar dan penjemput jemaah di Bandara;
- d. Menyiapkan instruktur khusus untuk memberikan pelatihan sesuai *job* kepada tenaga pemasar/agen;
- e. Mempromosikan produk-produk yang ada di travel umrah dan haji;
- f. Membayar gaji karyawan setiap bulan.

Adapun kewajiban PT. An-Nur Maarif Cab. Bone yang mengutamakan kepentingan calon jemaah haji sebagai berikut:

- a. Menjamin bahwa penyerahan jasa yang berupa fasilitas maupun berupa santunan kepada pihak konsumen sesuai dengan kebijakan pemerintah;
- b. Memberikan saran sewaktu-waktu jika diperlukan kepada pihak konsumen;
- c. Memberikan perlindungan baik berupa jasmani dan rohani;
- d. Melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji.

Kewajiban jemaah haji di Tanah Air dan di Tanah Suci juga terdapat di dalam perjanjian perusahaan PT. An-Nur Maarif Cab. Bone yaitu:

- a. Mematuhi tata tertib dan aturan-aturan mengenai penyelenggaraan ibadah haji;
- b. Menjaga nama baik bangsa dan negara;
- c. Membayar seluruh biaya fasilitas yang diberikan PT. An-Nur Maarif Cab. Bone.

Dalam perjanjian perusahaan biro travel umrah dan haji juga terdapat hak yang diterima oleh pihak PT. An-Nur Maarif Cab. Bone yaitu:

- a. Mendapatkan keuntungan/ profit dari jemaah haji dan umrah yang telah mendaftarkan dirinya di PT. An-Nur Maarif Cab. Bone;
- b. Mendapatkan pelatihan atau bimbingan tata cara pemasaran produk umrah dan haji oleh ketua pimpinan biro haji kepada ketua pimpinan cabang berdasarkan peraturan Kementerian Agama dan peraturan lainnya yang berkaitan;
- c. Mendapatkan *reward* tertentu dari prestasi ataupun target yang berhasil dicapai oleh agen/ mitra tersebut; dan
- d. Mendapatkan fasilitas pendukung untuk melakukan promosi kepada masyarakat.

Adapun hak calon jemaah haji di dalam perjanjian perusahaan PT. An-Nur Maarif Cab. Bone yaitu sebelum mendapatkan hak di Arab Saudi, jemaah haji memiliki hak di tanah air seperti:

- a. Bimbingan ibadah dan manasik haji beberapa bulan sebelum berangkat haji;
- b. Pengelompokan dalam kelompok terbang (kloter);
- c. Akomodasi selama maksimal 24 jam di asrama haji, termasuk mendapatkan konsumsi, paspor haji yang telah divisa, gelang identitas jemaah haji, *Living Cost*, bimbingan ibadah dan manasik haji;
- d. Transportasi Indonesia - Arab Saudi pergi pulang;
- e. Pelayanan kesehatan dan perawatan jemaah haji yang sakit.

Hak calon jemaah haji saat berada di Arab Saudi ketika di Jeddah dalam perjanjian perusahaan Perjanjian PT. An-Nur Maarif yaitu:

- a. Konsumsi pada saat kedatangan para jemaah haji di bandara KAIA Jeddah;
- b. Transportasi menuju Madinah atau Makkah;
- c. Pemandokan/ hotel, dalam hal penelitian di PT. An-Nur Maarif Cab. Bone fasilitas yang diberikan sebagai penyelenggaraan ibadah haji khusus yaitu hotel bintang 5;
- d. Serta konsumsi selama maksimal 24 jam menjelang pemulangan ke tanah air.

Hak jemaah saat di Madinah dalam perjanjian perusahaan PT. An-Nur Maarif Cab. Bone yaitu:

- a. Pemandokan/ hotel, dalam hal penelitian di PT. An-Nur Maarif Cab. Bone fasilitas yang diberikan sebagai penyelenggaraan ibadah haji khusus yaitu hotel bintang 5;
- b. Konsumsi selama 8 ½ hari;
- c. Konsumsi pada saat kedatangan di terminal Hijrah dan di KM 9 dalam perjalanan ke Makkah/Jeddah;
- d. Transportasi ke Makkah/ Jeddah menjelang pemulangan ke tanah air.

Hak jemaah saat di Makkah dalam perjanjian PT. An-Nur Maarif Cab. Bone yaitu:

- a. Pemandokan/ hotel, dalam hal penelitian di PT. An-Nur Maarif Cab. Bone fasilitas yang diberikan sebagai penyelenggaraan ibadah haji khusus yaitu hotel bintang 5;
- b. Transportasi ke Masjidil Haram bagi jemaah yang menempati pemandokan/ hotel;
- c. Transportasi ke Madinah/Jeddah menjelang pemulangan ke tanah air;
- d. Transportasi Makkah – Arafah – Muzdalifah – Mina – Makkah;
- e. Pelayanan Kesehatan, dilakukan oleh petugas kesehatan kloter, Sektor dan Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI) Daerah Kerja;
- f. Jemaah haji sakit yang sampai berakhirnya operasional haji di Arab Saudi masih dirawat di Rumah Sakit Arab Saudi (Jeddah, Makkah dan Madinah) menjadi tanggungan pemerintah Arab Saudi dan pemulangannya ke Indonesia setelah dinyatakan sembuh ditanggung oleh maskapai penerbangan yang memberangkatkan sampai embarkasi.

Pemberian hak tersebut berdasarkan perjanjian yang telah dilakukan ketika calon jemaah haji sudah mendaftarkan diri sebagai pendaftar di PT. An-Nur Maarif Cab. Bone. Selain hak dan kewajiban yang sesuai dengan Pasal 40 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan disepakati kedua belah pihak yang terdapat dalam perjanjian perusahaan antara PT. An-Nur Maarif Cab. Bone dengan calon jemaah haji, ada pula hak

yang telah diatur oleh Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 7 ayat (1) yaitu jemaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji yang meliputi:

- a. Pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- b. Pelayanan Akomodasi, Konsumsi, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi;
- c. Perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia;
- d. Penggunaan paspor haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji; dan
- e. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan/ hotel, dalam hal penelitian di PT. An-Nur Maarif Cab. Bone fasilitas yang diberikan sebagai penyelenggaraan ibadah haji khusus yaitu hotel bintang 5 selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.<sup>21</sup>

### **3. Perlindungan hukum terhadap hak keperdataan calon jemaah haji khusus pada PT. An-Nur Maarif Cab. Bone**

PT. An-Nur Maarif Cab. Bone adalah biro perjalanan ibadah haji khusus yang memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan sebagaimana telah disebutkan. Adanya regulasi yang jelas merupakan suatu langkah preventif dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan dan pengelolaan di bidang jasa pada PT. An-Nur Maarif Cab. Bone sebagai biro perjalanan ibadah haji khusus.

Perlindungan terhadap calon jemaah haji melalui jaminan berupa legalitas yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 38 Ayat (2) lebih lanjut dijelaskan di dalam Pasal 35 Ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan

---

<sup>21</sup>Muhaemin Ali, Direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone..., 28 Juni 2019.

Ibadah Haji bahwa penyelenggara haji bisa memberangkatkan calon jemaah haji dan umrah jika memiliki izin dari Kementerian Agama RI.

Seluruh biro travel haji dan umrah yang berizin tercantum namanya di database Kementerian Agama RI, sehingga biro travel yang tidak terdaftar merupakan ilegal dan melanggar hukum. Perlindungan calon jemaah haji selaku konsumen pemakai jasa juga dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Regulasi penyelenggaraan ibadah haji khusus yang dilaksanakan oleh pihak swasta/PIHK bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak keperdataan calon jemaah haji dan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaannya juga merupakan solusi apabila dikemudian hari terdapat calon jemaah yang tidak dipenuhi haknya. Memberikan perlindungan hukum merupakan amanah dari Undang-Undang No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 1 ayat (2) yaitu Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah Haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jemaah Haji.

Dijelaskan juga dalam Pasal 43 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yaitu Perlindungan jemaah haji khusus dan petugas haji khusus oleh PIHK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) huruf f dilakukan dengan mengasuransikan jemaah haji khusus dan petugas haji khusus. Menurut peraturan tersebut hak perdata calon jemaah haji yang harus mendapatkan perlindungan yaitu berupa asuransi, identitas diri, petugas, dan pengurusan *e-haji*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhaemin Ali selaku direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone yang beroperasi sejak tahun 2017 hingga saat ini mengaku telah menjalankan amanah dari Undang-Undang No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji terkait perlindungan hukum hak keperdataan calon jemaah haji, berikut pendapatnya yaitu:

- a. Perlindungan akan hak asuransi calon jemaah haji berupa asuransi jiwa, kecelakaan, dan kesehatan serta asuransi perjalanan menurut Muhaemin Ali telah berhasil direalisasikan.<sup>22</sup> Hal ini dibuktikan dari pengakuan salah satu jemaah haji yang jatuh sakit sewaktu berada di Arab Saudi bernama Muwafia Syarifuddin Awis. Pada saat itu jemaah tersebut baru saja sampai di Tanah Suci Makkah, namun kesehatannya terganggu sehingga tidak dapat melakukan aktivitas apapun. Pihak penyelenggara PT. An-Nur Maarif membawa jemaah tersebut ke Rumah Sakit terdekat dari hotel, dengan perlindungan yang diberikan pada tepat waktu maka seluruh rangkaian pelaksanaan ibadah haji dapat di ikuti dengan baik oleh jemaah haji tersebut.<sup>23</sup> Lebih lanjut Muhaemin Ali mengatakan, asuransi berlaku sejak jemaah haji berangkat dari rumah untuk ke embarkasi, sampai berada di rumah kembali. Jika jemaah sakit, biro perjalanan harus menyediakan petugas kesehatan serta obat-obatan. Pihak biro perjalanan wajib mengurus jemaah yang sakit selama di perjalanan dan di Arab Saudi. Namun, biro perjalanan tidak diwajibkan memfasilitasi calon jemaah untuk memberikan vaksinasi meningitis. Calon jemaah dapat melakukan hal tersebut di luar biro perjalanan.<sup>24</sup>
- b. Perlindungan identitas diri seperti memberikan gelang identitas jemaah haji, menyediakan kartu tanda pengenal yang memuat nama jemaah, nama PIHK, dan nomor kontak di Arab Saudi, nama dan alamat hotel serta identitas lain yang dianggap perlu, misalnya identitas pada koper jemaah haji. Menurut Muhaemin Ali selaku direktur, belum ada jemaah yang melapor terkait identitas diri yang bermasalah. Seperti kehilangan atau hal lain yang mungkin akan terjadi. Namun, di sisi lain terkadang koper jemaah tertukar dengan koper jemaah yang lain karena bentuk dan warna koper yang diberikan oleh pemerintah untuk jemaah haji memang

---

<sup>22</sup>Muhaemin Ali, Direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone..., 28 Juni 2019.

<sup>23</sup>Muwafia Syarifuddin Awis, Jemaah Haji PT. An-Nur Maarif Cab. Bone Kec. Tanete Riattang Barat, Kab. Bone, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jalan Sukawati, 28 Juni 2019.

<sup>24</sup>Muhaemin Ali, Direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone..., 28 Juni 2019.

seragam. Ada yang warna hijau adapula yang berwarna orange, tergantung embarkasi asal jemaah. Agar tidak tertukar dengan yang lain, koper-koper ditandai oleh jemaah. Ada yang ditemplei foto, ditulis dengan spidol, atau ditandai dengan barang lain.<sup>25</sup> Seperti yang dilakukan Rohani, jemaah haji asal embarkasi Makassar. Dia menandai kopernya dengan gelas berwarna ungu. Menurutnya, dia sengaja memasang tanda koper dengan gelas agar mudah dikenali. Lagi pula, dia yakin jarang yang menandai kopernya dengan gelas.<sup>26</sup>

- c. Perlindungan petugas yang wajib disediakan oleh pengurus PIHK karena bertanggung jawab terhadap pelayanan jemaah haji, satu orang petugas untuk 45 sampai 135 jemaah. Biro perjalanan PT. An-Nur Maarif menyediakan petugas atau *team work* yang memang sudah memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Petugas ini tentunya memiliki sertifikat dari Kementerian Agama RI. Menurut Muhaemin Ali, selama ini belum ada petugas yang lalai dari tanggung jawab dalam mengurus jemaah haji. Salah satu hal yang dilakukan petugas jemaah haji PT. An-Nur Maarif Cab. Bone yaitu memastikan bahwa makanan jemaah haji aman. Inspeksi dilakukan mulai dari tahapan penerimaan bahan baku, penyimpanan bahan makanan di ruangan pendingin, pembersihan atau pencucian bahan makanan, proses pemasakan, penyajian, hingga pengepakan makanan yang akan dikirim ke jemaah haji berdasarkan kelompok terbang (kloter). Selain mengecek penyiapan hingga pengepakan makanan, petugas juga memeriksa tingkat ke higienisan air, kecukupan cahaya di ruang masak, batas waktu kedaluwarsa bahan baku, serta kebersihan pegawai dan lingkungan sekitar perusahaan jasa boga tersebut.<sup>27</sup> Lebih lanjut Ahmad Suparman mengatakan bahwa pelayanan petugas jemaah haji yang diberikan untuk dirinya secara keseluruhan sudah baik, namun kendati

---

<sup>25</sup>Muhaemin Ali, Direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone ...28 Juni 2019.

<sup>26</sup>Rohani, Jemaah Haji PT. An-Nur Maarif Cab. Bone Kec. Tanete Riattang Barat, Kab. Bone, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jalan Wajo, 4 Agustus 2019.

<sup>27</sup>Muhaemin Ali, Direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone..., 28 Juni 2019.

demikian juga terdapat pelayanan petugas yang lambat dalam hal pembagian makanan sewaktu dia tiba di Jeddah.<sup>28</sup>

- d. Sebagai bentuk perlindungan PIHK juga wajib memberikan pengurusan *e-hajj* di Arab Saudi untuk kepastian penyediaan layanan kepada setiap jemaah yang diberangkatkan. Sebagai sistem penyelenggaraan haji yang berbasis elektronik, *e-hajj* digunakan dalam penyelesaian persyaratan, penerbitan visa haji, pengurusan paspor dan dokumen jemaah di Maktab. Semua transaksi pelayanan haji khusus akan ada di sistem *e-hajj* yang ada di Kementerian Haji Arab Saudi. Semacam *virtual account*, maka tidak ada lagi pembayaran yang dilakukan di luar sistem. Dengan termaktubnya hak-hak jemaah haji khusus dalam *e-hajj*, maka jika terjadi wanprestasi, di Jeddah akan bisa membantu Penyelenggara Ibadah Haji Khusus/PIHK melalui Permusyawaratan Antar Syarikat Travel Umrah dan Haji Indonesia/PATUHI untuk menyampaikan tuntutan kepada Kementerian Haji Arab Saudi sebagai institusi penanggung jawab umum penyelenggara haji di Arab Saudi. Di PT. An-Nur Maarif Cab. Bone pernah terjadi suatu kesalahan terkait identitas jemaah tidak sesuai dengan yang terdapat pada KTP, KK dan Akta Kelahiran, terdapat penambahan nama pada KTP sedang pada KK tidak ada, hal ini kemudian menjadi hambatan pada saat penerbitan visa. Kejadian tersebut bukan kesalahan dari pihak penyelenggara melainkan kesalahan dari calon jemaah haji sendiri, maka yang harus menyelesaikan ialah jemaah hajinya. Namun, pihaknya tetap membantu memberikan arahan dalam proses penyelesaian dokumen yang bermasalah tersebut.<sup>29</sup> Salah satu jemaah haji khusus PT. An-Nur Maarif Cab. Bone bernama Hasnawati menjelaskan bahwa transaksi menggunakan *e-hajj* merupakan keharusan. Sistem itu

---

<sup>28</sup>Ahmad Suparman, Jemaah Haji PT. An-Nur Maarif Cab. Bone Kec. Tanete Riattang Barat, Kab. Bone, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jalan Husain Jeddawi, 4 Agustus 2019.

<sup>29</sup>Muhaemin Ali, Direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone..., 28 Juni 2019.

memudahkannya dalam pelaporan transaksi, manajemen keuangan dan pelayanan menjadi lebih terdata.<sup>30</sup>

Muhaemin Ali mengemukakan bahwa dalam membangun bisnis *tour and travel* yang saat ini dia pimpin selaku direktur, harus memperhatikan calon jemaah dari segi perlindungan hukumnya. Meskipun PT. An-Nur Maarif Cab. Bone telah melaksanakan prosedur pelayanan jemaah haji sesuai dengan peraturan perundang-undangan, tetapi ada hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan perlindungannya seperti misalnya, calon jemaah kurang teliti dalam penginputan identitas dirinya padahal hal ini sangat penting dan dapat berakibat batalnya keberangkatan karena persoalan pengurusan visa. Namun baginya ini bukan kendala melainkan sebuah tantangan yang harus diselesaikan, dan salah satu bentuk tindakannya yaitu dengan memanfaatkan media sosial yang tidak terbatas oleh seluruh masyarakat untuk membagikan informasi terkait prosedur dan pelaksanaannya khususnya dalam hal penginputan identitas diri, dan memberikan informasi terkait sistem haji elektronik (*e-hajj*) yang memang menuntut akurasi data yang tinggi.<sup>31</sup>

#### **D. Penutup**

Adapun sebagai kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Hak dan kewajiban para pihak telah disepakati di awal perjanjian ketika calon jemaah haji sepakat untuk melakukan ibadah haji dengan fasilitas yang akan diberikan oleh PT. An-Nur Maarif Cab. Bone. Kewajiban utama biro haji ialah memberikan pelayanan di tanah air dan di Arab Saudi kepada jemaah meliputi kesehatan, transportasi, akomodasi, perlindungan, konsumsi, dan sebagainya, dan hak biro perjalanan haji ialah mendapatkan upah dari jemaah haji. Sedangkan kewajiban utama jemaah haji ialah membayar seluruh biaya terkait jasa yang diberikan biro perjalanan haji, serta hak jemaah haji ialah mendapat fasilitas di tanah air maupun di Arab Saudi terutama dalam hal perlindungan

---

<sup>30</sup>Hasnawati, Jemaah Haji PT. An-Nur Maarif Cab. Bone Kec. Tanete Riattang Barat, Kab. Bone, Sulsel, wawancara oleh penulis di Jalan Lapawawoi, 4 Agustus 2019.

<sup>31</sup>Muhaemin Ali, Direktur PT. An-Nur Maarif Cab. Bone..., 28 Juni 2019.

- hukum. Hak dan kewajiban ini harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan karena sebagai jaminan apabila dikemudian hari terjadi sengketa.
2. Kewajiban pokok yang diberikan PT. An-Nur Maarif Cab. Bone salah satunya adalah memberikan perlindungan, perlindungan yang diberikan antara lain, perlindungan asuransi, identitas diri, petugas, dan e-hajj. Selama melaksanakan perlindungan tersebut, tidak ada kendala dalam pelaksanaannya karena telah sesuai prosedur peraturan perundang-undangan yang berlaku, hal ini dibuktikan berdasarkan pengakuan Muhaemin Ali selaku direktur dan pengakuan dari salah satu jemaah PT. An-Nur Maarif Cab. Bone.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku/ Kitab/ Jurnal:

- CH, Moh.Nafi. *Haji dan Umrah*. Surabaya: Erlangga, 2015.
- Dewi, Eli Wuria. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Ikhwan, *Pengadilan HAM di Indonesia dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI, 2008.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007.
- Notoatmojo, Soekidjo, *Etika dan Hukum Kesalahan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cet. 14; Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Rachmadi, Anugrah. “*Studi Tentang Rekrutmen Calon Jamaah Haji dalam Keberangkatan ke Saudi Arabia di Kantor Kementerian Agama Kota Samarindah*”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 2; No. 02; Tahun 2014.
- Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta: Tesis Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004.
- Suyanto. “*Perlindungan Hukum bagi Calon Jamaah Haji terhadap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Ilegal*”. Skripsi Sarjana, Fakultas Hukum, Jember, 2017.

Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010.

**Peraturan Perundang-undangan:**

Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 35.

Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 1.

**Media Daring:**

[t. p.], “Menteri Agama: Kuota Haji Tahun 2018 Mencapai 221.000 Jemaah”, dalam <https://nasional.kompas.com/read/2018/01/22/16331761/menteri-agama-kuota-haji-tahun-2018-mencapai-221000-jemaah>. 4 Agustus 2018.

Kompas, “Arab Saudi tambah Kuota Haji di Indonesia Menjadi 231.000”, dalam <https://nasional.kompas.com/read/2019/04/15/18055341/arab-saudi-tambah-kuota-haji-indonesia-menjadi-231000-jemaah>. 25 Juni 2019.

Kementerian Agama RI Direktorat Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, “Waiting List”, dalam <https://haji.kemenag.go.id/v3/basisdata/waiting-list>. 8 Januari 2019.

Universitas Gadjah Mada, “Introduction”, dalam [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwio5szdm9\\_fAhWMQ48KHQNnCgUQFjAEegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fetd.repository.ugm.ac.id](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwio5szdm9_fAhWMQ48KHQNnCgUQFjAEegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fetd.repository.ugm.ac.id).