



**PERLINDUNGAN HUKUM CALON JAMAAH HAJI TERKAIT  
SANTUNAN DAN MANFAAT PT TISAGA MULTAZAM UTAMA  
DALAM PELAKSANAAN HAJI DI ARAFAH DAN MINA**

Shella Novirizdya\*, Suradi, R. Suharto  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [shellanovirizdya@gmail.com](mailto:shellanovirizdya@gmail.com)

**Abstrak**

Biro perjalanan haji dan umrah merupakan penyelenggara pelayanan ibadah haji dan umrah bagi Jamaah haji. Santunan Jamaah haji merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh biro perjalanan haji sebagai akibat adanya kecelakaan yang terjadi pada Jamaah haji di tanah air maupun di Arab Saudi sebagai bentuk perlindungan hukum bagi Jamaah. PT. Tisaga Multazam Utama adalah biro perjalanan haji khusus dan umrah yang memberikan pelayanan terhadap Jamaah di tanah air, di perjalanan, dan di Arab Saudi berdasarkan perundang-undangan dan peraturan terkait yang berlaku. Santunan yang diberikan PT. Tisaga Multazam Utama berupa dana sesuai dengan musibah yang dialami oleh Jamaah haji. Santunan tersebut diimplementasikan dengan melakukan penyelesaian investigasi pada kecelakaan yang dilakukan oleh pemerintah.

**Kata Kunci: Biro Perjalanan Haji, Santunan**

**Abstract**

*Haji and Umrah travel agencies are the organizer of Hajj and Umrah services for pilgrims. Compensation for pilgrims is one of the facilities provided by the Hajj and Umrah travel agencies as a result of the accident that occurred on pilgrims in the homeland and in Saudi Arabia as a form of legal protection for pilgrims. PT. Multazam Tisaga Utama is a travel agency of special Hajj and Umrah providing services to pilgrims in the homeland, in travel, and in Saudi Arabia under the laws and relevant restrictions. Donation which are given by PT. Multazam Tisaga Utama formed of funds according to the disaster experienced by pilgrims. The compensation are going to be implemented by doing the investigation completion of the accident undertaken by governments.*

*Keywords : Haji Travel Agency, Compensation*

**I. PENDAHULUAN**

Sebagai umat Islam, hukumnya wajib untuk menjalankan rukun Islam. Rukun yang kelima yaitu, menunaikan haji bagi yang mampu. Dalam menjalankan ibadah haji tentu memerlukan fasilitas penyedia jasa agar dapat menunaikan rangkaian haji, fasilitas tersebut yaitu biro perjalanan haji yang merupakan biro penyelenggara ibadah haji dan umrah bagi umat muslim di seluruh dunia. Tujuan dari adanya biro perjalanan haji tercantum pada pasal 3 Undang-

undang Nomor 13 Tahun 2008 yaitu, “penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jamaah haji sehingga Jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.”

Ada dua macam haji, yaitu haji reguler dan haji khusus. Haji reguler yaitu penyelenggaraannya dilakukan oleh pihak Departemen Agama sedangkan biro haji khusus



dilaksanakan oleh perusahaan swasta namun tetap berpedoman pada peraturan pemerintah dan dilaksanakan dengan pengawasan Kementerian Agama RI.

Sebagai biro perjalanan haji khusus tentu harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi Jamaah haji, pelayanan tersebut antara lain berupa layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jemaah haji. Pelayanan kesehatan yang diberikan salah satunya adalah pemberian santunan bagi Jamaah haji yang mengalami kecelakaan. Santunan tersebut salah satunya adalah pemberian dana pada Jamaah. Jika kecelakaan yang disebabkan oleh pihak ketiga, yaitu pihak Arab Saudi, maka santunan yang akan diterima oleh Jamaah haji yaitu dari pihak Arab Saudi serta Jamaah juga akan menerima santunan dari biro perjalanan haji yang investigasinya dilakukan oleh pemerintah, lalu pihak asuransi, yaitu Megalife Unit Syariah akan mencairkan dana dan Jamaah dapat mengklaim dana asuransi tersebut. Santunan yang diberikan oleh biro perjalanan haji tidak diperjanjikan mengenai jumlah dana yang akan diberikan, pasalnya, setiap Jamaah haji Indonesia membayar asuransi yang menjadi bagian dari komponen BPIH, karena itu, setiap korban meninggal dunia, sakit, atau cacat mesti mendapatkan santunan. Salah satu santunan yang diterapkan pemerintah Indonesia yaitu dana yang akan diberikan pada korban kecelakaan jatuhnya *crane* pada tanggal 11 September 2015.

Penerapan santunan pada masyarakat selain menimbulkan keuntungan bagi Jamaah juga menimbulkan permasalahan, yaitu terlambatnya santunan yang diberikan pada Jamaah karena berbagai faktor seperti, investigasi yang dilakukan pemerintah cukup lama (berlarut-larut), klaim asuransi yang telat mencairkan dana maupun Jamaah yang terlambat mengklaim dana asuransi. Sehingga, perlu adanya komunikasi antara pemerintah, biro haji, pihak asuransi dan Jamaah agar klaim asuransi dapat berjalan dengan baik.

Pada praktik santunan yang dilakukan, perusahaan tempat penelitian ini dilakukan yaitu pada PT. Tisaga Multazam Utama yang didirikan pada tanggal 15 bulan Juli Tahun 1999 oleh H. Imam Bashori melalui Rapat Pembentukan Perseroan Terbatas yang diadakan dan dihadiri oleh pendiri dan pengurus yang pada saat pembentukan menyepakati susunan struktur organisasi. Pada pendirian PT. Tisaga Multazam Utama cabang Semarang ini sudah sesuai dengan Pasal 39 BAB XII mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji juncto Pasal 35 ayat (4) Bab III mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Pasal 44 pada Bab XIII mengenai Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang

Penyelenggaraan Ibadah Haji juncto Pasal 57 ayat (2) Bab IV mengenai Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Demi meningkatkan kemudahan bagi masyarakat, efektivitas dan kualitas pelayanan pada tahun 2015, Multazam Wisata *Tour* memiliki mitra usaha di berbagai kota di Indonesia, seperti Makassar, Samarinda, Bengkulu, Solo, Jambi, Bojonegoro, Palembang, Purwokerto, Lampung, Bukittinggi, Karawang, Semarang, Banten, Jember, Kediri, Cikampek dan Jabodetabek.

Beranjak dari latar belakang tersebut, maka penelitian ini berjudul **“Perlindungan Hukum Calon Jamaah Haji Terkait Santunan Dan Manfaat PT. Tisaga Multazam Utama Dalam Pelaksanaan Haji Di Arafah Dan Mina”**.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah hak dan kewajiban dari PT. Tisaga Multazam Utama dengan calon Jamaah haji terkait dengan kewajiban Biro Perjalanan Haji memberikan perlindungan hukum?
2. Bagaimanakah pelaksanaan perlindungan yang diberikan PT. Tisaga Multazam Utama terhadap Jamaah haji dalam hal terjadi kecelakaan akibat kesalahan pihak

ketiga seperti jatuhnya *crane* pada tanggal 11 September 2015?

## II. METODE

Dalam penelitian ini digunakan suatu metode pendekatan yaitu pendekatan Yuridis Empiris. Pendekatan yuridis dilakukan dengan melakukan penelitian terhadap aspek-aspek hukum yang meliputi peraturan-peraturan, perundang-undangan, dan peraturan lain yang berhubungan dengan penulisan ini. Sedangkan pendekatan empiris yaitu, dengan meneliti secara langsung pada subyek penelitian yang dijadikan sebagai data primer, yaitu tempat dimana mendapatkan data pertama.

Spesifikasi yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analisis. Penelitian deskriptif analitis menggambarkan peraturan perundang-undangan yang dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktik pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan yang dihadapi.<sup>1</sup>

Dalam penelitian ini teknik metode pengumpulan data diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Dalam penulisan ini sampel yang digunakan ialah pihak yang terkait dalam perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa Biro Perjalanan Haji di PT. Tisaga Multazam Utama.

Penelitian ini menggunakan tehnik *non random sampling* yaitu *purposive sampling* yang merupakan penarikan sampel dengan mengambil subyek berdasarkan tujuan tertentu.

Metode penyajian data yaitu pengumpulan data, selanjutnya

---

<sup>1</sup> Ronny Hanitjo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1998, Hal. 98.

dilakukan proses *editing*, yaitu proses yang dilakukan dengan memeriksa atau meneliti data tersebut agar memperoleh data yang benar serta dapat dipertanggungjawabkan.

Data yang diperoleh akan dianalisa dengan menggunakan metode analisa kualitatif, yaitu melakukan analisis data dengan konsep, teori serta peraturan perundang-undangan kemudian diuraikan ke dalam laporan dengan melakukan berbagai pertimbangan terhadap data yang diperoleh selama penelitian dilakukan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hak dan Kewajiban dari PT. Tisaga Multazam Utama dengan Calon Jamaah haji Terkait dengan Kewajiban Biro Perjalanan Haji Memberikan Perlindungan Hukum

Perjanjian menurut Abdulkadir Muhammad adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih yang saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Di dalam definisi tersebut, secara jelas terdapat konsensus antara para pihak, yaitu persetujuan antara pihak satu dengan pihak lainnya. Selain itu juga, perjanjian yang dilaksanakan terletak pada lapangan harta kekayaan.<sup>2</sup>

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.<sup>3</sup>

Perjanjian yang telah dibuat antara Biro Perjalanan Haji dan calon Jamaah haji, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan perjanjiannya, yaitu :

- a. Unsur-unsur perjanjian;
- b. Syarat sahnya perjanjian;

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bpk. Aditya selaku kepala kantor perwakilan di Semarang, mekanisme perjanjian yang dilakukan oleh PT. Tisaga Multazam Utama berdasarkan kesepakatan dengan calon Jamaah haji. Sebelum dimulainya perjanjian diantara kedua belah pihak, maka calon Jamaah haji harus melaksanakan persyaratan pendaftaran haji yang telah ditentukan oleh PT. Tisaga Multazam Utama, hak serta kewajiban yang dimuat dalam perjanjian harus berdasarkan perundangan-undangan yang masih berlaku dan tidak boleh bertentangan. Hak dan kewajiban dalam perjanjian pemberangkatan haji Biro Haji Khusus dalam perjanjian pemberangkatan Haji Plus antara pihak Biro Haji dengan Calon Jamaah telah sesuai berdasarkan syarat sahnya perjanjian pada Pasal 40 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 dan juga berdasarkan pedoman lainnya yang telah dilaksanakan oleh Pihak Biro Haji Khusus agar meningkatkan pelayanan.

<sup>2</sup>M. Yahya Harahap. *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hal. 6

<sup>3</sup>Sri Redjeki Hartono, *op. cit.*, hal. 36.

Pencantuman hak serta kewajiban dalam perjanjian tertulis yang dilakukan oleh Biro Haji dengan Calon Jamaah haji bertujuan untuk mengikat bagi pihak Biro Haji dengan Calon Jamaah 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 sempurna serta otentik jika timbulnya sengketa.

Kewajiban Pemborong Pekerjaan (Produsen) di dalam Pasal 1 Perjanjian Perusahaan antara Multazam *Tour* dengan Calon Jamaah haji yaitu :

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

Kewajiban pada Pasal 1 lebih mengutamakan kepentingan bagi karyawan PT. Tisaga Multazam Utama, sedangkan kewajiban pada Pasal 2 mengutamakan kepentingan calon Jamaah haji, yaitu :

- 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. Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan Ibadah Haji, Akomodasi, Transportasi, Pelayanan Kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh Jamaah haji.

Kewajiban Pihak yang memborong (Konsumen), yaitu Beberapa kewajiban Jamaah haji di Tanah Air dan di Tanah Suci terdapat di dalam Pasal 3 Perjanjian Perusahaan antara Multazam *Tour* dengan Calon Jamaah haji, 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 Multazam *Tour*.

Hak Pemborong Pekerjaan di dalam Pasal 4 Perjanjian Perusahaan antara Multazam *Tour* dengan Calon Jamaah haji yaitu :

Hak biro *travel umroh* haji mencakup :

Hak yang diterima oleh pihak Multazam *tour* yaitu, mendapatkan keuntungan/profit dari Jamaah haji dan umroh yang telah mendaftarkan dirinya di Multazam *tour*. Selain mendapatkan *fee* / komisi, agen juga mempunyai hak lainnya seperti :

- 1) Mendapatkan pelatihan atau bimbingan tata cara pemasaran produk umroh dan haji oleh ketua pimpinan Biro Haji kepada ketua pimpinan cabang berdasarkan



peraturan Kementerian Agama dan peraturan lainnya yang berkaitan.

- 2) Mendapatkan *reward* tertentu dari prestasi ataupun target yang berhasil dicapai oleh agen / mitra tersebut.
- 3) Mendapatkan fasilitas pendukung untuk melakukan promosi kepada masyarakat.

Hak Pihak yang menerima jasa (Konsumen) di dalam Pasal 5 Perjanjian Perusahaan antara Multazam *Tour* dengan Calon Jamaah haji, yaitu :

- Sebelum mendapatkan hak di Arab Saudi, Jamaah haji memiliki hak di tanah air seperti :

- 1) Bimbingan ibadah dan manasik haji beberapa bulan sebelum berangkat haji.
- 2) Pengelompokan dalam kelompok terbang (kloter).
- 3) Akomodasi selama maksimal 24 jam di asrama haji, termasuk mendapatkan konsumsi; Paspor Haji yang telah divisa; Gelang Identitas Jamaah haji; Living Cost; bimbingan ibadah dan manasik haji.
- 4) Transportasi Indonesia-Arab Saudi pergi pulang.
- 5) Pelayanan kesehatan dan perawatan Jamaah haji yang sakit.

- Saat berada di Arab Saudi ketika berada di Jeddah dalam Pasal 6 antara Perjanjian Multazam *Tour* dengan Jamaah haji :

- 1) Konsumsi pada saat kedatangan para Jamaah haji di bandara KAIA Jeddah;
- 2) Transportasi menuju Madinah atau Makkah;
- 3) Pemandokan/hotel, dalam hal penelitian di Multazam *tour* fasilitas yang diberikan Multazam

*tour* sebagai haji khusus yaitu hotel bintang 5 atau 4.

- 4) Serta konsumsi selama maksimal 24 jam menjelang pemulangan ke tanah air.

- Saat di Madinah dalam Pasal 7 antara Perjanjian Multazam *Tour* dengan Jamaah haji :

- 1) Pemandokan/hotel, dalam hal penelitian di Multazam *tour* fasilitas yang diberikan Multazam *tour* sebagai haji khusus yaitu hotel bintang 5 atau 4.

- 2) Konsumsi selama 8½ hari;

- 3) Konsumsi pada saat kedatangan di terminal Hijrah dan di Km 9 dalam perjalanan ke Makkah/Jeddah;

- 4) Transportasi ke Makkah/Jeddah menjelang pemulangan ke tanah air.

- Saat di Makkah dalam Pasal 8 antara Perjanjian Multazam *Tour* dengan Jamaah haji :

- 1) Pemandokan/ hotel, dalam hal penelitian di Multazam *tour* fasilitas yang diberikan Multazam *tour* sebagai haji khusus yaitu hotel bintang 5 atau 4;

- 2) Transportasi ke Masjidil Haram bagi Jamaah yang menempati pemandokan/hotel yang jauh. Dalam hal penelitian di Multazam *tour* fasilitas yang diberikan Multazam *tour* sebagai haji khusus yaitu hotel bintang 5 atau 4.

- 3) Transportasi ke Madinah/Jeddah menjelang pemulangan ke tanah air.

- 4) Arafah dan Mina, Tenda dan konsumsi;

- 5) Transportasi Makkah-Arafah-Muzdalifah-Mina-Makkah.

- 6) Pelayanan Kesehatan, dilakukan oleh petugas kesehatan kloter, Sektor dan Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI) Daerah Kerja.

7) 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 Multazam *tour*. Selain hak yang disepakati kedua belah pihak, maka ada hak yang telah diatur oleh Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 7 ayat (1) yang dicantumkan di Pasal 9 dalam Perjanjian Multazam *Tour* dengan Jemaah haji 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 Paspur Haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji; dan
- e. Pemberian kenyamanan dan Transportasi dan

pemondokan/hotel, dalam hal penelitian di Multazam *tour* fasilitas yang diberikan Multazam *tour* sebagai haji khusus yaitu hotel bintang 5 atau 4 selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air.

#### **B. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Yang Diberikan Tisaga Multazam Utama Terhadap Jemaah haji Dalam Hal Terjadi Kecelakaan Akibat Kesalahan Pihak Ketiga Seperti Jatuhnya Crane Pada Tanggal 11 September 2015**

Perlindungan terhadap calon Jemaah haji melalui jaminan berupa legalitas yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dijelaskan penyelenggara haji bisa memberangkatkan calon Jemaah haji dan umrah jika memiliki izin dari Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI). Seluruh biro travel haji dan umrah yang berizin tercantum namanya di database Kemenag RI, sehingga biro travel yang tidak terdaftar merupakan ilegal dan melanggar hukum. Dalam Bab 12 Pasal 38 UU Nomor 13/2008 dijelaskan, dalam rangka Penyelenggaraan Ibadah Haji yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan Ibadah Haji Khusus yang pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dilaksanakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang telah mendapat izin dari Menteri atau (Kemenag RI). Dengan adanya jaminan legalitas dan surat izin, maka dapat dijadikan jaminan jika ada sesuatu yang tidak diinginkan, seperti

pencabutan izin tersebut. Selain itu, maka jaminan bagi para Pemakai Jasa ialah garansi uang kembali jika ada calon Jamaah haji yang secara tiba-tiba karena kondisi dan alasan darurat (syarat dan ketentuan berlaku) serta alasan tersebut dapat dipahami maka uang akan kembali sesuai dengan aturan yang berlaku, serta adanya jaminan asuransi jiwa jika Jamaah mengalami kecelakaan atau kematian.

Ada beberapa macam prestasi dan wanprestasi antar pihak dalam perjanjian Pemborongan Kerja khususnya dalam perjanjian antara Jamaah haji dan Biro Haji<sup>4</sup>, yaitu :

a) Prestasi Para Pihak dalam Pemborongan Kerja *Tour* Haji

1) Prestasi pada biro Multazam *tour* berupa :

- Menjamin bahwa penyerahan fasilitas untuk melaksanakan haji kepada Calon Jamaah haji yang telah terdaftar di Multazam *tour* sesuai dengan kesepakatan antar dua pihak.
- Memberikan saran sewaktu-waktu kepada Multazam *tour* agar tercapainya tujuan dan pemanfaatan melaksanakan haji sesuai dengan tujuan ibadah haji.

2) Prestasi pada Calon Jamaah haji di Multazam *tour* berupa :

- Memberikan informasi mengenai fasilitas sebelum berangkat ke Mekkah maupun sesudah berangkat ke Mekkah serta informasi lain yang diperlukan terkait dengan pemanfaatan konsumen jasa dan kemajuan terhadap usaha yang akan

timbul atas pengelolaan pemberian jasa oleh Multazam *tour*.

- Memberikan informasi jika calon Jamaah haji melakukan perpindahan alamat, batal untuk melakukan ibadah haji, dan lain-lain yang diduga akan mengganggu perjanjian ini.

b) Wanprestasi Para Pihak dalam Perjanjian Pemborongan Kerja *Tour* Haji

1). Wanprestasi pada Multazam *tour* berupa :

- Tidak terpenuhinya prestasi, yaitu tidak terpenuhinya pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi;

Hal ini dikarenakan pada musibah jatuhnya *crane* adalah kesalahan pihak ketiga, sehingga yang berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan adalah pihak ketiga, namun sebagai Biro Perjalanan Haji jika terjadinya musibah yang menimpa para Jamaah haji juga berwenang memberikan santunan. Pasalnya, setiap Jamaah haji Indonesia membayar asuransi yang menjadi bagian dari komponen BPIH. Karena itu, setiap korban meninggal dunia, sakit, atau cacat mesti mendapatkan santunan, dan menurut hasil wawancara yang telah dilakukan, Bpk. Aditya mengatakan bahwa santunan memang harus ada namun tidak diperjanjikan mengenai jumlah maupun bentuk santunan yang akan diberikan. Adapun alasan belum adanya santunan dari Biro Perjalanan Haji tersebut dikarenakan dana yang telah disetorkan ke Pemerintah belum

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan dengan Bpk. Aditya Saputra Wijaya sebagai Kepala Kantor Perwakilan at Multazam Wisata *Tour* Semarang pada tanggal 19 Maret 2016 pukul

14.03, di Jalan Sambiroto Raya no. 87 B-C, Semarang, Jawa Tengah.



sampai pada *Multazam tour* untuk memberikan santunan kepada Jamaah yang terkena musibah.

Kemenag juga menghimbau kepada Asuransi Jiwa Mega Life Unit Syariah agar segera mensosialisasikan ini kembali agar semua Jemaah haji yang berhak memperoleh manfaat asuransi dapat segera menerimanya.<sup>5</sup>

#### **IV. KESIMPULAN**

1. Hak dan kewajiban para pihak telah disepakati di awal perjanjian ketika Calon Jamaah haji sepakat untuk melakukan ibadah haji dengan fasilitas yang akan diberikan oleh *Multazam Tour*. Kewajiban utama biro haji ialah memberikan pelayanan di tanah air dan di Arab Saudi kepada Jamaah meliputi kesehatan, transportasi, akomodasi, perlindungan, konsumsi, dan sebagainya, dan hak biro perjalanan haji ialah mendapatkan upah dari Jamaah haji. Sedangkan kewajiban utama Jamaah haji ialah membayar seluruh biaya terkait jasa yang diberikan biro perjalanan haji, serta hak Jamaah haji ialah mendapat fasilitas di tanah air maupun di Arab Saudi terutama dalam hal perlindungan hukum. Perlindungan hukum yang diberikan *Multazam tour* berupa santunan bagi Jamaah yang terkena musibah, namun sering kali santunan tersebut terhambat karena faktor eksternal maupun internal.
2. Kewajiban pokok yang diberikan *Multazam Tour* salah satunya

adalah memberikan perlindungan, perlindungan yang diberikan antara lain, santunan bagi Jamaah haji yang terkena musibah. Namun, dalam melaksanakan perlindungan tersebut, adanya hambatan seperti terlambat dalam memberikan santunan karena kesalahan pihak asuransi maupun pihak Jamaah haji sehingga pelaksanaan perlindungan terhambat dan merugikan para pihak. Penyelesaian yang akan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan masing-masing biro namun tetap berpedoman pada peraturan yang membahas mengenai haji.

Saran terkait santunan dan manfaat yang diharapkan dan tindak lanjut kedepannya menurut penulis yaitu:

1. Bagi Biro Jamaah Haji agar menginformasikan kepada Jamaah untuk melakukan klaim sebelum waktu tenggang.
2. Bagi Pemerintah agar tidak berlarut-larut dalam memberikan santunan pada Calon Jamaah haji dan memberikan santunan sesuai dengan musibah yang dialami oleh Jamaah haji.
3. Bagi Jamaah haji agar mengklaim asuransi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

#### **V. DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku Literatur**

Soemitro, Ronny Hanitijo, 1998, *Metodelogi Penelitian Hukum Dan Jumetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia;

<sup>5</sup>[https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=1204725002877049&id=494124027270487](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1204725002877049&id=494124027270487)



Harahap, M. Yahya, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hal. 6

Hartono, Sri Redjeki, makalah "Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen" dalam buku *Hukum Perlindungan Konsumen*, penyunting Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, (Bandung: Mandar Maju, 2000).hal. 36.

**Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia**

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

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen;

**Peraturan Pemerintah**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Website

[https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=1204725002877049&id=494124027270487](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1204725002877049&id=494124027270487)