

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Dalam hal kegagalan keberangkatan pelaksanaan ibadah haji plus pada travel X di Surabaya merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen jemaah haji plus oleh travel X di Surabaya. Adapun hak-hak jemaah haji plus yang dilanggar oleh travel X Surabaya yakni diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni meliputi Pasal 4 ayat (2), Pasal 4 ayat (3) serta Pasal 4 ayat (7) Tentang Hak Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu travel X Surabaya juga melakukan pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat (1) huruf f Tentang Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha, serta Pasal 26 mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Perlindungan hukum bagi jemaah haji plus yang gagal berangkat karena pembatalan oleh travel X di Surabaya, yakni dengan perlindungan secara preventif guna mencegah timbulnya suatu pelanggaran. Adapun perlindungan hukum secara preventif bagi jemaah haji plus yakni meliputi:
  - a. Jemaah haji sebagai seorang konsumen yang menggunakan program ibadah haji plus yang diselenggarakan oleh travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus, dalam melakukan perjanjian pemberangkatan haji plus haruslah dilakukan secara tertulis. Isi dari perjanjian tersebut

sekurang-kurangnya harus mencakup hak serta kewajiban dari masing-masing pihak, bentuk pertanggungjawaban pihak travel, serta dalam perjanjian tersebut harus termuat dengan jelas dan tegas mengenai estimasi keberangkatan bagi jemaah serta risiko yang didapat oleh travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus (PIHK) apabila tidak melakukan pemberangkatan sesuai dengan jadwal keberangkatan

- b. Adanya suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi payung hukum untuk melindungi jemaah haji plus selaku pihak konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Selain itu perlindungan hukum secara represif bagi jemaah haji plus menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terbagi menjadi 2 (dua) cara yakni secara litigasi (melalui pengadilan) yang diajukan melalui peradilan yang berada di wilayah peradilan umum dan non litigasi (diluar pengadilan) melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melakukan aduan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Serta, membuat laporan kepada pihak terkait yakni Kementerian Agama Republik Indonesia melalui website yang telah disediakan apabila dalam pelaksanaan ibadah haji terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## 4.2 Saran

1. Bagi travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus selaku pelaku usaha, yang apabila melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen jemaah haji plus, seperti melakukan pembatalan keberangkatan secara sepihak, maka travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus harus memberikan bentuk ganti rugi atau kompensasi atau penggantian terhadap jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, terhadap jemaah haji selaku konsumen yang mengalami kerugian sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kelalaian yang telah diperbuat. Bentuk ganti rugi yang harus diberikan oleh travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus yakni, seperti dengan memberikan tambahan fasilitas sesuai dengan besaran kerugian yang telah diderita oleh pihak jemaah selaku konsumen.
2. Bagi jemaah haji selaku pihak konsumen harus lebih berhati-hati dalam hal yang menyangkut proses pelaksanaan ibadah haji plus. Diharapkan kepada jemaah haji ketika melakukan kesepakatan dalam perjanjian pemberangkatan haji plus dengan travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus, haruslah membuat perjanjian secara tertulis, yang didalamnya memuat sekurang-kurangnya hak dan kewajiban para pihak, jadwal keberangkatan harus tertulis dengan jelas, bentuk pertanggungjawaban para pihak apabila terdapat pelanggaran terhadap hak ataupun kewajiban yang telah tercantum, serta risiko dan bentuk ganti rugi yang harus dipenuhi sesuai dengan yang telah tercantum dalam perjanjian pemberangkatan ibadah haji plus. Apabila terdapat ketidaksesuaian dengan perjanjian, dan tidak sesuai

dengan Undang-Undang maka jemaah haji dapat menuntut ganti rugi serta dapat melakukan penyelesaian permasalahan tersebut melalui jalur litigasi ataupun non litigasi terhadap pihak travel tersebut.

3. Bagi masyarakat yakni, diharapkan masyarakat sebagai pihak konsumen yang akan melaksanakan ibadah haji plus yang mana program ibadah haji plus ini diselenggarakan oleh pihak swasta, maka masyarakat dapat memanfaatkan website atau aplikasi “haji pintar” yang telah disediakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia yang berisikan nama-nama travel Penyelenggara Ibadah Haji Plus yang telah memiliki izin untuk menyelenggarakan ibadah haji plus, sebagai salah satu bentuk perlindungan secara preventif yang diberikan oleh Kementerian Agama bagi masyarakat yang akan memilih program haji plus yang mana penyelenggaraannya dilakukan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Plus.