

**PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI PT.EBAD WISATA DITINJAU  
DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi  
Program Studi Muamalah



Oleh :

**Soni Irawan**  
**NIM: 083132002**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER (IAIN) JEMBER**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
**DESEMBER 2018**

**PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI PT.EBAD WISATA DITINJAU  
DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah  
Jurusan Hukum Ekonomi  
Program Studi Muamalah

Oleh :

**Soni Irawa::**  
**NIM: 083132002**

Disetujui Pembimbing



**Muhammad Saiful Anam, M.Ag**  
NIP.197111142003121002

**PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI PT.EBAD WISATA  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi  
Program Studi Muamalah

Hari : Senin  
Tanggal: 31 Desember 2018

Tim Penguji

Ketua



Mahmudah, S.Ag. M.E.I  
NIP. 19750702 199803 2 002

Sekretaris



Muzayyin, S.E.I. M.E.I  
NIP. 20111135

Anggota:

1. Dr. ishaq, M.Ag
2. M. SaifulAnam, M.Ag



Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah



Dr. H. Sutrisno, S. M.H.I  
NIP. 195902261989031001

### Motto

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

*Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (an-nisaa' : 58)*

## PERSEMBAHAN

Dengan senantiasa memanjatkan puji syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT, sholawat serta salam tetap tercurahkan kehadirat Nabi Besar Muhammad SAW, penulis persembahkan karya berupa skripsi ini kepada:

1. Bapak Alm. Mudin dan Ibuku Maryami atas curahan kasih sayang dan dukungan berupa moral, material, spiritual dan kata maaf yang selalu mereka berikan kepadaku.
2. Adik kandungku M. Jefri dan seluruh keluargaku, semangatmu, kasih sayangmu selalu mengalir padaku baik dalam dalam keadaan suka dan duka, yang tak pernah lelah mengingatkan dan memberi motivasi ketika aku mulai putus asa.
3. Sahabat-sahabat seperjuanganku Rizqi dan Abdul Muid, yang selalu mendengar keluhanku, menasehatiku, dan selalu memberi dukungan kepadaku, terima kasih atas kepedulian kalian kepadaku.
4. Teman-teman Muamalah I1 dan I2 angkatan 2013 terutama teman kelas I1, teman KKN, teman KKL, teman PPL dan teman-teman yang menemaniku selama menempuh perkuliahan, kebersamaan dan kenangan-kenangan yang tidak pernah terlupakan.
5. Dan Almamaterku Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember yang selalu aku banggakan.

Semoga karya ini menjadi ukiran kenangan dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dan bagi semua pembaca.

## ABSTRAK

**Soni Irawan**, 2018, *Pelayanan haji dan umrah di PT.Ebad Wisata ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

PT Ebad Wisata yang berlokasi di Jalan Hayam Wuruk No. 59 Jember merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang travel khususnya haji dan umroh. Perusahaan tersebut menerapkan sistem yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Hal tersebut haruslah sesuai dengan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha terhadap para jamaah. Dikarenakan dengan tingginya peminat haji dan umroh justru dijadikan sebuah kesempatan oleh pihak-pihak tak bertanggung jawab hanya untuk mengambil keuntungan semata, mulai dari jamaah yang mendapat pelayanan buruk, penelantaran jamaah di tanah suci serta daktanggung jawabnya pihak-pihak yang memberangkatkan jamaah tersebut terhadap hak-hak jamaah yang menyebabkan kerugian kepada jamaah Haji dan Umroh.

Berangkat dari latar belakang tersebut, focus penelitian ini adalah: 1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada para jamaah haji dan umroh? 2. Bagaimana perlindungan terhadap Konsumen yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada jamaah haji dan umroh ditinjau dari Undang-Undang no. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?.

Tujuan penelitian ini adalah 1. Mendeskripsikan pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad wisata kepada jamaah haji dan umroh 2. Mendeskripsikan perlindungan terhadap konsumen ditinjau dari Undang-Undang no. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dan keabsahan data menggunakan triangulasi data dan Analisis data.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah: 1. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada para jamaah haji dan umroh tidak sesuai dari segi pelayanan transportasi, konsumsi, dikarenakan dari beberapa pelayanan tersebut jamaah masih mengalami keluhan. 2. Perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada jamaah sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dianugerahi kemampuan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, karena dengan jasa, pengorbanan dan kasih sayang beliau, ajaran Islam dapat kita rasakan, mudah-mudahan Islam menjadi agama kita dan seluruh keturunan kita dari dunia hingga akhirat.

Penyusunan skripsi yang berjudul “perlindungan hukum terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada jama’ah haji dan umroh di tinjau dari Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, ini dengan maksud untuk memenuhi tugas akhir dan memenuhi syarat kelulusan pada program studi muamalah jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam negeri (IAIN) Jember.

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tanpa batas kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
2. Dr. H. Sutrisno RS., M.HI selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

3. Mahmudah, S. Ag., M. EI selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
4. Busriyanti, M. Ag selaku Ketua Program Studi Muamalah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
5. M. SaifulAnam, M.Ag sebagai pembimbing penulis di Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
6. Seluruh dewan pengajar Fakultas Syariah IAIN Jember yang telah ikhlas mentransfer berbagai mutiara ilmu, khususnya dalam bidang hukum ekonomi yang tak ternilai harganya. Kerelaan para dosen adalah kunci keberkahan ilmu yang kami peroleh.
7. Segenap jajaran staf dan karyawan akademik perpustakaan IAIN Jember yang telah membantu penulis dalam pengadaan referensi-referensi sebagai bahan rujukan skripsi.
8. Abd. Madin selaku manager beserta staf dan karyawan PT. Ebad Wisata Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mencari data-data sebagai bahan rujukan skripsi.
9. Almamater dan Civitas Akademika IAIN Jember
10. Seluruh Teman-teman tercinta dan tersayang Muamalah khususnya kelas II yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan selesainya penulisan karya ilmiah yang berupa skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan yang ada didalamnya, oleh karena itu, saran, kritikan dan masukan yang sifatnya membangun sangat

diperlukan dalam penulisan karya ilmiah ini, demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca dan bagi siapapun yang mengkaji dan mempelajarinya.

Jember, 16 Januari 2019

Soni Irawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Definisi Istilah .....	13
F. Sistematika Pembahasan .....	15
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>17</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	17
B. Kajian Teori .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	49
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Subyek Penelitian.....	50
D. Tehnik Pengumpulan Data .....	50
E. Analisis Data .....	52
F. Keabsahan data.....	54
G. Tahap-tahap Penelitian.....	54
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>56</b>
<b>A. Gambaran dan Obyek Penelitian .....</b>	<b>56</b>
<b>B. Penyajian Data dan Analisis .....</b>	<b>59</b>

1. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata Kepada Para Jamaahnya Dalam Biro Perjalanan Haji dan Umrah .....	59
2. Perlindungan terhadap konsumen yang diberikan Oleh PT. Ebad Wisata kepada jamaah Haji dan Umrah ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlingan Konsumen.....	73
<b>C. Pembahasan Temuan.....</b>	<b>78</b>
1. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata Kepada Para Jamaahnya Dalam Biro Perjalanan Haji dan Umrah.....	78
2. Perlindungan terhadap konsumen yang diberikan Oleh PT. Ebad Wisata kepada jamaah Haji dan Umrah ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlingan Konsumen.....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>Lampiran-Lampiran</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Islam adalah agama Allah SWT yang diwahyukan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai agama terakhir dan merupakan nikmat Allah yang paling sempurna yang menjadi pedoman hidup umat manusia sepanjang sejarah. Sebagai muslim wajib meyakini dan menjalankan rukun Islam. Salah satu kewajiban dalam rukun Islam adalah menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Mampu disini diartikan adalah kemampuan fisik, harta, mental, dan kemampuan pada waktu seseorang hendak mengerjakan haji.<sup>1</sup>

Sebagai seorang muslim harus meyakini dan mentaati, serta mengimani bahwa haji merupakan sebuah kewajiban yang wajib dikerjakan bagi yang sanggup dan mampu. Hal ini sesuai firman Allah dalam surah Ali imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ <sup>صَلَّى</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا <sup>وَلِلَّهِ عَلَى</sup>  
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ</sup>  
عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi)

---

<sup>1</sup>Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), 350.

orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”<sup>2</sup>

Haji dan umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu yang dilaksanakan satu kali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya merupakan ibadah sunnah yaitu ibadah umroh.

Ibadah umroh merupakan suatu kegiatan spiritual yang dilakukan oleh seorang muslim yaitu berkunjung ketempat suci (Makkah). Tempat lain seperti makam nabi Muhammad SAW di Madinah tepatnya di masjid Nabawi dan tempat sejarah peradaban Islam lainnya. Sementara secara syariat, umroh bermakna mengunjungi masjidil Haram pada waktu kapan pun selama setahun untuk menunaikan manasik khusus. Abu Hurairah r.a menuturkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, “*umroh yang satu dengan umroh yang berikutnya adalah penghapus dosa antara keduanya. Haji yang mabrur tidak ada balasannya, kecuali surga.*”(HR. Al-Bukhori).<sup>3</sup>

Oleh karena itu, segala macam hambatan yang dihadapi umat Islam akan dihadapinya dengan penuh keikhlasan dan penuh kesabaran. Walaupun menempuh perjalanan antar negara, melelahkan, meninggalkan keluarga, penuh pengorbanan dan penuh resiko secara fisik dan mental serta harus mengeluarkan biaya yang relatif besar dan berat bagi masyarakat akan tetapi

---

<sup>2</sup>Departemen Agama RI, Al-‘Aliyy, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 49.

<sup>3</sup>Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, 354.

setiap tahun umat muslim di dunia berbondong bondong datang ke Baitullah untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh demi menjalankan kewajibannya sebagai seorang muslim. Umat muslim sangat menyakini bahwa mengerjakan haji dan umroh dengan sungguh sungguh dan penuh keikhlasan, kesabaran serta hanya semata-mata mengharap ridho Allah akan mendatangkan keberkahan dan balasannya adalah Surga. Karena haji yang mabrur tiada upahnya kecuali surga.<sup>4</sup>

Walaupun sudah mengeluarkan banyak biaya dan bahkan ada yang menabung bertahun-tahun demi menjalankan ibadah haji dan umroh akan tetapi semangat umat muslim khususnya di Indonesia setiap tahunnya terus bertambah dan rela harus mengantri dalam daftar tunggu. Hal ini disebabkan disamping ingin memperoleh haji mabrur ada hal lain yang memotivasi untuk menjalankan ibadah haji yaitu dapat status sosial dari masyarakat.

Perjalanan bangsa Indonesia dalam menyelenggarakan ibadah haji dan umroh telah memberikan makna yang sangat berarti bagi kehidupan kenegaraan secara keseluruhan. Dalam berbagai peristiwa baik sosial, budaya, ekonomi maupun politik, para *hujjaj* memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan motivasi dan membudayakan “kehidupan yang salih” di masyarakat, sehingga selalu diharapkan dapat memberi secercah titik terang dalam kehidupan sosial kemasyarakatan. Beragamnya dimensi yang melingkupi penyelenggaraan ibadah haji dan umroh menyebabkan

---

<sup>4</sup>H. Edi Mulyo & H. Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Safirah, 2013), 16-17.

penanganan dan pengelolaan haji dan umroh memiliki permasalahan yang sangat kompleks dan sensitif.<sup>5</sup>

Dalam beberapa tahun terakhir jumlah jamaah haji seluruh dunia mencapai sekitar dua hingga tiga juta orang. Jamaah haji Indonesia selalu menempati peringkat lima besar dari keseluruhan jumlah jamaah haji, karena Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama islam dan kenyataan sejarah bahwa beberapa masyarakat Indonesia memiliki hubungan kekerabatan dengan bangsa Arab.

Seiring dengan terus bertambahnya jumlah jamaah haji dan umroh, maka pelaksanaan ibadah haji ataupun umroh memerlukan pengaturan dan pengorganisasian dengan baik, dan melibatkan hubungan antar negara. Artinya, masalah haji bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah Arab Saudi, tetapi juga melibatkan negara-negara yang memberangkatkan jamaah haji. Seperti halnya ketika Pemerintah Arab Saudi mengeluarkan peraturan tentang penyelenggaraan haji atau *Ta'limatul Haji* yang harus dipatuhi dan ditaati oleh seluruh jamaah haji, maka peraturan ini pun harus sinkron dengan pelaksanaan haji dari negara-negara asal jamaah haji.<sup>6</sup>

Dengan bertambahnya jamaah haji dan umroh di Indonesia yang cukup besar dan beragam profesi serta tingkat pendidikan jamaah haji menyebabkan tingginya kompleksitas pengorganisasian dan pelayanan, sehingga pencapaian ukuran tingkat kepuasan jamaah haji sangat beragam dan bervariasi. Dalam

---

<sup>5</sup>Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), 1.

<sup>6</sup>Koeswinarno, dkk, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2014), 9.

Penyelenggaraan ibadah haji setiap tahun selalu ditemukan berbagai kritik dari berbagai kalangan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis. Wacana yang selalu muncul ke permukaan sebagian besar adalah ketidakpuasan terhadap penyelenggaraan haji dan umroh terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh biro jasa pelayanan haji dan umroh. Berbagai inovasi dan penyempurnaan telah dilakukan upaya-upaya peningkatan baik dari aspek manajerial, sumber daya manusia, pola operasional, diversifikasi angkutan, diversifikasi pemondokan dan memberi kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk berperan serta dalam penyelenggaraan haji dan umroh.<sup>7</sup>

Mengingat kompleksitasnya ibadah haji bukan hanya menjadi urusan yang bersifat privat seorang muslim, tetapi juga melibatkan peran negara dalam mengatur dan memfasilitasi warga negara yang akan menunaikan ibadah haji. Oleh karena itu, menjadi sangat menarik untuk mencermati penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia sejak zaman penjajahan sampai era reformasi sekarang ini. sejak zaman penjajahan Belanda, meskipun dalam bentuk yang sangat terbatas pemerintah telah memberikan berbagai bentuk fasilitasi dan bantuan administrasi bagi jamaah haji Indonesia. Pemerintah bahkan menerbitkan paspor khusus jamaah haji Indonesia yang hanya digunakan untuk menunaikan ibadah haji. Penghapusan paspor khusus haji tersebut baru dilakukan pemerintah pada tahun 2008 setelah pemerintah Arab Saudi mengharuskan semua jamaah haji menggunakan paspor biasa. Disamping fasilitas yang bersifat administratif, pemerintah juga memberikan

---

<sup>7</sup>Ibid., 12.

berbagai bentuk kemudahan dan bantuan baik yang berupa transportasi, akomodasi, dan konsumsi maupun bimbingan ibadah haji. Peran pemerintah juga terus menguat dalam memberikan bantuan dan kemudahan bagi jamaah haji sejalan dengan penguatan melalui terbitnya Undang-Undang tentang penyelenggaraan ibadah haji dan peraturan perundangan lainnya.

Bahkan dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji ditegaskan secara *eksplisit* bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji. Dalam Undang-Undang tersebut juga dipertegas kewajiban pemerintah untuk memberikan layanan yang diperlukan jamaah haji baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi yang meliputi antara lain pendaftaran, konsumsi, kesehatan, keamanan, dan perlindungan.<sup>8</sup>

Akan tetapi dalam kenyataan dilapangan masih banyak dijumpai keluhan dan ketidakpuasan dari jamaah haji dalam hal pelayanan. Jamaah dalam hal pelayanan sering sekali mengeluh dalam hal masalah pemondokan, akomodasi, transportasi. Hal lain yang menjadi perhatian dan dikeluhkan jamaah haji dalam pengelolaan haji yaitu terkait keamanan, pada musim haji 2012, jumlah jamaah yang menjadi korban penipuan, pencurian, dan penjambratan meningkat. Hingga rabu (17/10) Jumlah kerugian yang dialami jamaah akibat aksi kriminalitas selama di Makkah mencapai Rp 267 juta dan

---

<sup>8</sup>Ibid., 15.

94.865 riyal Arab Saudi. Hal ini mengakibatkan setiap tahun jamaah selalu mengeluh terhadap pelayanan jamaah.<sup>9</sup>

Terkait dengan layanan bimbingan dan pelaksanaan ibadah haji, kini tanggung jawab pemerintah semakin tinggi sejalan dengan hilangnya peran dari penyedia jasa bimbingan dan pemanduan ibadah haji yang dilakukan para *syekh* dulu. *Muassasah* dan pemerintah Arab Saudi tidak lagi menyentuh aspek bimbingan ini dan menyerahkan tanggung jawab ini kepada masing-masing negara pengirim jamaah haji dan jamaah haji itu sendiri. Dalam konteks itulah Undang-Undang No.13 Tahun 2008 memasukkan layanan bimbingan ibadah haji sebagai kewajiban pemerintah Indonesia, baik yang diberikan kepada jamaah haji bentuk pelatihan dan pembekalan manasik selama di Tanah Air maupun pembimbingan dan pemanduan pelaksanaan ibadah selama di Arab Saudi. Namun demikian, Undang-Undang ini juga membuka ruang partisipasi masyarakat melalui kelompok ibadah haji untuk ikut serta membantu pemerintah dalam memberikan bimbingan dan pelatihan manasik kepada calon jamaah haji.<sup>10</sup>

Dalam perkembangannya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang semula sebagai wadah yang longgar dan informal kini telah menjadi entitas organisasi formal yang tumbuh secara cepat dimasyarakat. Jumlah KBIH terus bertambah secara pesat dalam beberapa tahun terakhir ini sejalan dengan calon jamaah haji yang semakin tinggi untuk memperoleh kepastian dan kualitas layanan bimbingan selama mereka menunaikan ibadah haji.

---

<sup>9</sup><http://xerma.blogspot.com/2017/11/pengertian-fungsi-pembinaanmenurut.html>

<sup>10</sup>Koeswinarno, dkk, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, 12.

Selain itu pemerintah juga mengizinkan bagi setiap warga untuk membuka agen travel yang memberikan jasa pelayanan kepada jamaah haji dan umroh di Indonesia.<sup>11</sup>

Salah satunya adalah PT Ebad Wisata yang berlokasi di Jalan Hayam Wuruk No. 59 Jember yang merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang travel khususnya haji dan umroh. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umroh.

Di dalam pelaksanaannya Ebad Wisata berkomitmen untuk memberikan layanan maupun pembekalan kepada setiap calon jamaah haji dan umroh, baik pembekalan sebelum pemberangkatan maupun pendampingan ditanah suci. Didalam proses pembelajaran manasik haji dan umroh ditanah air, Ebad wisata selalu menggunakan pengajaran manasik haji dan umroh, pelajaran fiqh (hukum-hukum islam), tata cara sholat dan berwudhu, pembelajaran baca Al-Quran dll. secara multimedia animasi, sehingga harapan calon jamaah bisa lebih mudah memahami proses manasik haji maupun umroh. Pada setiap pemberangkatan selalu di dampingi oleh para ustad-ustad muda yang mempunyai spesialis dibidangnya masing-masing. Oleh karena itu tidak salah moto yang dipakai Ebad Wisata adalah “Terbaik Dalam Layanan Ibadah”. Disamping itu PT.Ebad Wisata menambah layanan yang tidak sebatas bimbingan serta pemberangkatan Ibadah Haji dan Umroh saja melainkan

---

<sup>11</sup>Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), 5.

jamaah menamatkan tambahan ilmu melalui program-program yang diberikan oleh PT. EbadWisata<sup>12</sup>

Selain itu, PT Ebad Wisata adalah sebagai salah satu biro perjalanan yang mengkhususkan pada perjalanan haji dan umrah harus mampu bekerjasama dengan baik terhadap biro yang telah disepakati sehingga dapat menjalankan sistem pelayanan Haji dan Umrah yang meliputi pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan yang sesuai dengan Undang-Undang No.13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji serta menyesuaikan dengan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penulis menjadikan PT Ebad Wisata Jember sebagai obyek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan sistem yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Hal tersebut haruslah sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi atas pelaku usaha terhadap para jamaah. Dikarenakan dengan tingginya peminat haji dan umroh justru dijadikan sebuah kesempatan oleh pihak-pihak tak bertanggung jawab hanya untuk mengambil keuntungan semata, kedzaliman pada jamaah haji dan umroh ini banyak ragamnya. Mulai dari mereka yang benar-benar memberangkatkan jamaah haji dan umroh tetapi mereka memberikan pelayanan yang buruk, Memberangkatkan tapi melakukan penelantaran

---

<sup>12</sup>Observasi, Jember, 25 September 2017.

jamaah. Meski cukup sering terjadi dan ramai diberitakan, kasus serupa masih saja kerap terulang.

Disisi lain jamaah haji dan umroh ketika mengalami kerugian atas pelayanannya, jamaah tidak pernah ada yang menggugat pihak pengelola pelaksanaan ibadah haji dan umroh, karena beranggapan semua rangkaian ibadah haji adalah ibadah yang harus dijalankan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran semata-mata karena mengharap ridho Allah. Padahal jamaah selaku konsumen mempunyai hak dalam hal perlindungan hukum apabila terjadi tindakan yang merugikan.

Dari penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai perlindungan hukum terhadap jamaah sebagai konsumen jasa yang dikelola oleh PT Ebad Wisata melalui penelitian yang berjudul **“PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI PT.EBAD WISATA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

## **B. FOKUS PENELITIAN**

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat Tanya.<sup>13</sup> Menurut Surakhmad dalam bukunya yang berjudul Penelitian Ilmiah Dasar

---

<sup>13</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 44-45.

Metode Tehnik bahwa yang dikatakan masalah adalah: “Setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya”.<sup>14</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada para jamaah dalam biro perjalanan haji dan umroh?
2. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh PT . Ebad Wisata kepada jamaah haji dan umrah ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.<sup>15</sup> Menurut Suharsimi Arikunto “Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai”.<sup>16</sup>

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan yang diberikan oleh PT.Ebad wisata kepada jamaah haji dan umroh.
2. Untuk mendeskripsikan perlindungan terhadap konsumen yang di berikan oleh PT. Ebad Wisata ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>14</sup>Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik*, (Jakarta: Tarsito 1998), 34.

<sup>15</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 47.

<sup>16</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi*, (Jakarta : Rhineka Cipta, 2006), 56.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini berawal dari rasa ingin tahu peneliti tentang pelayanan dan perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada jamaah haji dan umroh ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis dan teoritis kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Manfaat dalam penelitian ini adalah:

##### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif pada agen travel terhadap pelayanan ibadah haji dan umroh dalam memenuhi tingkat kepuasan jamaah.

##### **b. Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam pemberian pelayanan haji dan umroh khususnya di PT. Ebad Wisata.

**IAIN JEMBER**

## 2. Bagi PT. Ebad Wisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam bidang pelayanan pada pemberangkatan jamaah haji dan umroh.

## 3. Bagi IAIN Jember

Diharapkan sebagai penambah hasil-hasil penelitian karya ilmiah yang dapat dijadikan bahan bacaan bagi peneliti lain yang berminat mengkaji permasalahan atau topik yang serupa dan disiplin ilmu khususnya dalam bidang haji dan umroh.

### **E. Definisi Istilah**

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam judul penelitian. Untuk memudahkan para pembaca dalam memahami secara komprehensif terhadap maksud kandungan serta alur pembahasan bagi judul karya ilmiah ini, terlebih dahulu akan dijabarkan mengenai beberapa istilahpokok yang terdapat dalam judul ini, sebagai berikut:

#### **1. Pelayanan**

Secara etimologis, kamus besar bahasa indonesia menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Jadi, peneliti mengartikan bahwa pelayanan merupakan suatu layanan yang diberikan kepada orang lain dengan cara yang baik agar merasa puas.

## **2. Haji dan Umroh**

Dalam Kamus Bahasa Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi Ka'bah di Masjidil haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti ihram, tawaf, sa'i, dan wukuf).

Menurut Bahruddin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi Ka'bah yang terletak di masjidil Haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah.

Menurut Sabiq. Haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan untuk melaksanakan thowaf, sa'i, wukuf (bermalam) di Arofah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.

Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa, Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridlo-Nya.

## **3. Perlindungan Konsumen**

Pengertian perlindungan dalam bahasa inggris adalah *protection*. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan adalah tempat berlindung. Pemaknaan kata perlindungan secara

kebahasaan tersebut memiliki kesamaan unsur yaitu: unsur tindakan melindungi, pihak-pihak yang melindungi, dan cara-cara melindungi.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan adalah suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Jadi perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

## **F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Untuk mempermudah dalam penyajian dan memahami isi dari penulisan proposal ini, maka dibuatlah sistematika pembahasan sebagai berikut:

**BAB I:** Pendahuluan merupakan pertanggung jawaban metodologis yang meliputi: latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

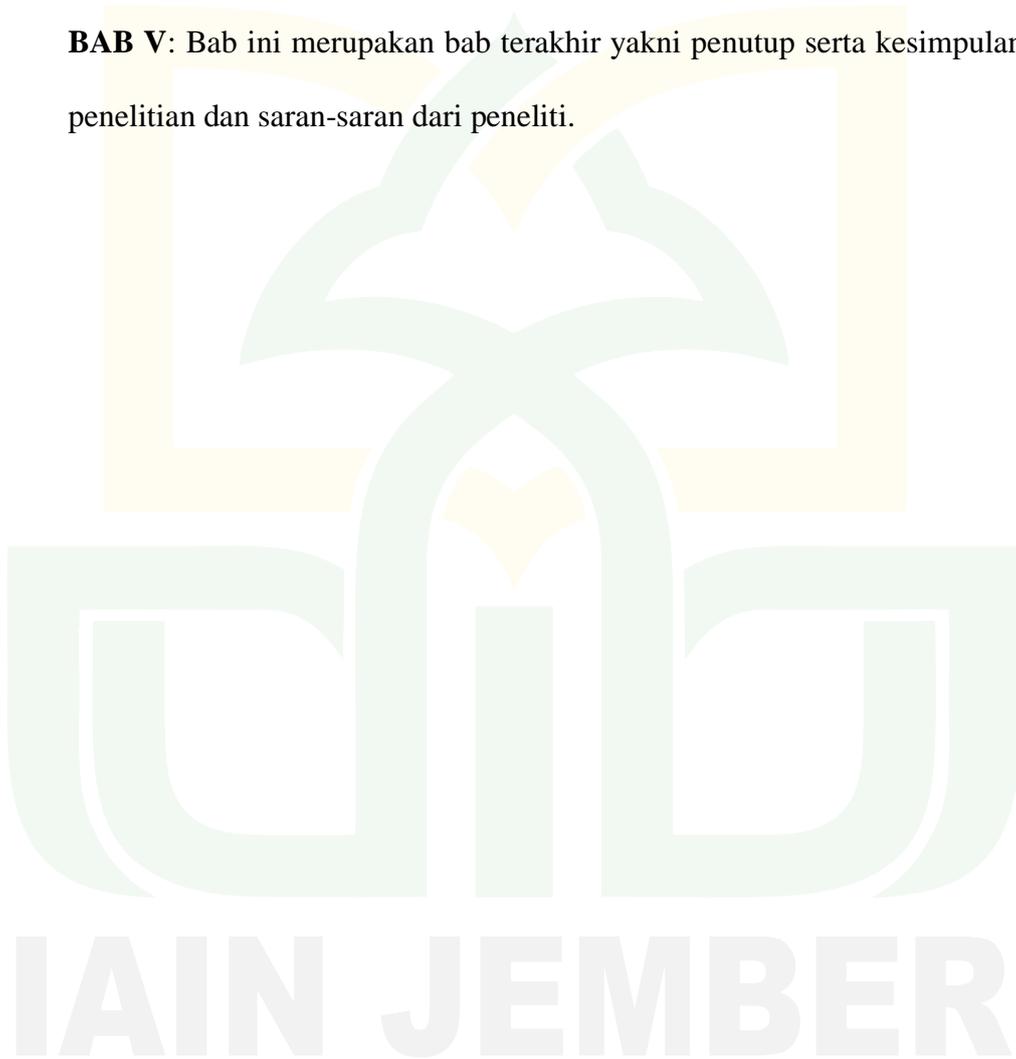
**BAB II:** Pada bab ini dipaparkan kajian kepustakaan terkait kajian terdahulu serta literatur yang berhubungan dengan skripsi. Dilanjutkan dengan teori yang memuat pandangan tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Haji dan Umroh.

**BAB III :** Bab ini memuat tentang metode penelitian, membahas mengenai tehnik penelitian dan pengumpulan data dalam melakukan penulisan

proposal skripsi ini, yaitu tentang metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode pengumpulan data dan analisis data.

**BAB IV:** Bab ini memberikan kontribusi berupa pemikiran maupun dalam perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen travel kepada jamaah haji dan umroh.

**BAB V:** Bab ini merupakan bab terakhir yakni penutup serta kesimpulan dari penelitian dan saran-saran dari peneliti.



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. PENELITIAN TERDAHULU

##### a. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, yaitu:

1. Edy Aulia Rakhman (2004), dalam skripsinya yang berjudul “Efektifitas Undang-Undang No.17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Haji (Studi Di Kabupaten Sidoarjo)”. Persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen haji dan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaannya dengan penelitian sekarang adalah fokus pada pelayanan yang diberikan kepada jamaah sebagai konsumen haji.
2. Furqon Mukminin (2015), dalam skripsinya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umroh (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour And Travel Semarang)”. Persamaan dengan skripsi ini sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dan sama-sama membahas mengenai pelayanan yang diberikan oleh agen travel haji dan umroh. Perbedaannya dengan penelitian sekarang ialah fokus pada jamaah sebagai konsumen atas pelayananyang diberikan oleh agen travel haji dan umroh hukum perlindungan konsumen.

3. Ilham Yudiyansyah (2013), dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh Pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta”.  
 Persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan yang diberikan oleh agen travel kepada jamaah haji dan umroh dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif serta subjek penelitian menggunakan *purposive sampling*. Perbedaannya dengan penelitian sekarang adalah pada fokus penelitian, yakni membahas pelayanan yang juga disesuaikan dengan hukum perlindungan konsumen.

No	Nama penelitian dan judul penelitian	Fokus penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Edy Aulia Rakhman (2004), dalam skripsinya yang berjudul “Efektifitas Undang-Undang No.17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen	bagaimana efektifitas undang-undang no.17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji terhadap undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan	Persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen haji dan menggunakan	Perbedaannya dengan penelitian sekarang adalah fokus pada pelayanan yang diberikan kepada jamaah sebagai

	Haji (Studi Di Kabupaten Sidoarjo)".	konsumen?	penelitian kualitatif deskriptif	konsumen haji.
2	Furqon Mukminin (2015), dalam skripsinya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umroh (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour And Travel Semarang)".	Bagaimana upaya Sultan Agung Tour And Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umroh?	Persamaan dengan skripsi ini sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dan sama-sama membahas mengenai pelayanan yang diberikan oleh agen travel haji dan umroh.	Perbedaannya dengan penelitian sekarang ialah fokus pada jamaah sebagai konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh agen travel haji dan umroh sesuai dengan hukum perlindungan konsumen.

3	<p>Iham Yudiyansyah (2013), dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh Pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta”.</p>	<p>Bagaimana implementasi pelayanan prima yang diberikan PT. Alia Indah Wisata Jakarta terhadap jamaah umroh?</p>	<p>Persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan yang diberikan oleh agen travel kepada jamaah haji dan umroh dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif serta subjek penelitian menggunakan <i>purposive sampling</i>.</p>	<p>Perbedaannya dengan penelitian sekarang adalah pada fokus penelitian, yakni membahas pelayanan yang juga disesuaikan dengan hukum perlindungan konsumen</p>
---	--	---	---	--

## **b. Kajian Teori**

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Berikut penjelasannya:

### **1. Pelayanan**

Secara etimologis, kamus besar bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>1</sup>

Definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simple diberikan oleh Ivancevich, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik sebagai berikut: pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (yang tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Itu adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan Atik yang diutarakan oleh Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 15

hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>2</sup>

Pelayanan ibadah haji dan umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah.

Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayamum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.<sup>3</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih tepatnya BAB II Pasal 3 mengenai Asas dan Tujuan, yang berbunyi “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”. Dan terdapat juga pada BAB III Pasal 6 mengenai Han dan Kewajiban, yang berbunyi “Pemerintah berkewajiban

---

<sup>2</sup><https://journal.uny.ac.id/index.php/jpka/article/view/2754>

<sup>3</sup> Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta:Publitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 1

melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain yang di perlukan oleh jamaah haji”.<sup>4</sup>

## 2. Haji dan Umroh

### a. Pengertian haji dan umrah

Kata haji berasal dari akar kata **ح-ج-ح** yang artinya menuju tempat tertentu. Dalam Kamus Bahasa Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi Ka’bah di Masjidil haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti ihram, tawaf, sa’i, dan wukuf).

Menurut Bahrudin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi Ka’bah yang terletak di masjidil haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah.<sup>5</sup>

Menurut Sabiq. Haji adalah perjalanan menuju Makkah dengan tujuan untuk melaksanakan thawaf, sa’i, wukuf (bermalam) di Arofah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.<sup>6</sup>

Dari beberapa pendapat yang ada tentang pengertian haji, dapat dipahami bahwa, Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka’bah)

<sup>4</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008”(On-line), tersedia di: <https://kemenag.go.id> (24 Agustus 2018)

<sup>5</sup>Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur’an*(Jakarta: Bima Aksara, 1984), 107.

<sup>6</sup>Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga* (Jakarta : Cakrawala Publising, 2008), 2.

untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridlo-Nya.

Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahunnya.

Ibadah haji mulai diperintahkan pada akhir tahun ke-9 hijriyah (setelah Nabi berada di Madinah). Dengan diturunkannya ayat yang berkaitan dengan kewajiban itu adalah Q.S Ali Imran ayat 97 yang berbunyi:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ <sup>ص</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا <sup>ق</sup> وَلِلَّهِ عَلَى  
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ج</sup> وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ  
غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Al-qur'an, 3 : 97

Ibadah haji tidak dilakukan di sembarang tempat, disembarang waktu, dan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian, hal ini bukanlah haji.

Dalam surah Al-Baqarah ayat 197 Allah berfirman:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا  
فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ  
وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا لِلَّهِ الْأَلْأَبْسَ ۚ

Artinya: “(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, Barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat Fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan Sesungguhnya Terbaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal.”<sup>8</sup>

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal disana kurang lebih satu setengah bulan. Oleh karena itu Allah mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.

<sup>8</sup> Al-qur'an, 2 : 197

Adapun pengertian umrah, kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu *الاع تمار* yang bermakna (berpergian). Berasal dari kata *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.<sup>9</sup>

Dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan tawaf, sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.

Hukum umrah itu sendiri adalah wajib sekali seumur hidup. Umrah dilakukan dengan niat berihram dari miqat, kemudian tawaf, sa'i dan diakhiri dengan memotong rambut (tahallul umrah) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib).

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah, hari nahar (10 dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.

#### b. Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Serta Ibadah Haji Khusus

##### 1. Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh

Undang-undang nomor 13 tahun 2008 ayat (2) menyebutkan pengertian penyelenggaraan ibadah haji adalah: "Rangkaian kegiatan

<sup>9</sup>Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis* (Bandung: Mizan, 1999), 377.

pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji”.

Sementara itu dalam pasal 1 ayat (11) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 396 tahun 2003 tentang perubahan atas keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 371 tahun 2002 tentang penyelenggaraan haji dan umroh menyatakan bahwa: “Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji di tanah air dan di Arab Saudi.”<sup>10</sup>

Taufik Kamil menyatakan bahwa penyelenggaraan haji adalah: “Suatu sistem kegiatan dengan sub-sub sistemnya yaitu Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH), pendaftaran, pembinaan, kesehatan, keimigrasian, transportasi, akomodasi, penyelenggaraan haji khusus, dan umroh. Penyelenggaraan haji sesuai dengan tuntutan undang-undang juga mengacu pada prinsip-prinsip manajemen modern, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan”.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian penyelenggaraan ibadah haji dan umroh adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam pelaksanaan ibadah haji kepada calon jamaah haji/ jamaah haji baik di tanah air maupun Arab Saudi yang terdiri dari pendaftaran, penetapan

---

<sup>10</sup> Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Pola Pembinaan Jama'ah Haji*, (Jakarta, 2007), 1.

Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pengurusan paspor dan pemvisaan, pembinaan/ bimbingan kepada calon jamaah haji, rekrutment dan pengorganisasian petugas haji.

## 2. Penyelegaraan Ibadah Haji Khusus

Mengenai penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah salah satu bentuk penyerahan sebagian urusan haji kepada pihak swasta yang sebenarnya pihak swasta dan lembaga masyarakat dapat berkiprah lebih luas dalam kegiatan operasional haji untuk mengelola sisi-sisi lain dari kegiatan haji seperti unsur wisata dan bisnis.<sup>11</sup>

Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan ibadah haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan pelayanan Ibadah Haji Khusus sebagaimana diatur dalam pasal 38 Undang-Undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji<sup>12</sup>, juga menyebutkan:

(1) Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan jamaah haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan Ibadah Haji Khusus yang pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus.

(2) Penyelenggaraan Ibadah Haji khusus dilaksanakan oleh penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang telah mendapat izin dari Menteri.

---

<sup>11</sup> Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), 12.

<sup>12</sup><http://wordpress.com/2017/11/undang-undang-penyelenggaraan-ibadah-haji.html>

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksana penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Menteri.

Menurut pasal 40 Undang-Undang No.13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Menerima pendaftaran dan melayani jamaah haji hanya yang menggunakan paspor haji.
- b. Memberikan bimbingan ibadah haji.
- c. Memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan secara khusus; dan
- d. Memberangkatkan, memulangkan, dan melayani jamaah haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji khusus yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada pasal 40 dapat dikenai sanksi administratif sesuai dengan tingkat kesalahannya, yang berupa:

- a. Peringatan.
- b. Pembekuan izin penyelenggaraan; atau
- c. Pecabutan izin penyelenggaraan.

### 3. Pelayanan Haji dan Umroh

Pelayanan haji adalah pelayanan publik dibidang keagamaan yang berkenaan dengan *development service* (pelayanan pengembangan), dan *protective service* (perlindungan) bagi warga Indonesia yang beragama Islam yang menjalankan ibadah haji sebagai rukun Islam yang ke lima. Berkenaan dengan *development service*, pelayanan haji berkenaan dengan pembinaan jamaah haji baik sebelum melaksanakan ibadah berupa manasik haji yang dilaksanakan di tanah air maupun bimbingan ibadah pada saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci. Terkait dengan *protective service*, maka pelayanan haji adalah pelayanan secara umum yang menunjang lancarnya pelaksanaan ibadah haji, mulai dari pelayanan administratif, pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan, serta perlindungan jamaah haji sebagai warga negara Indonesia di Arab Saudi.<sup>13</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, penyelenggara Ibadah Haji Khusus dilaksanakan untuk jamaah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan.<sup>14</sup>

Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

<sup>13</sup>Ishak Farid, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, ( Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), 52.

<sup>14</sup>Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, 17.

#### a. Administrasi

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah haji maupun umroh. Pada bagian Administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji.

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian. Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji. Pendaftaran calon jamaah haji diatur sebagai berikut:

- 1) Beragama Islam.
- 2) Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar.
- 3) Memiliki KTP yang masih berlaku sesuai domisili atau bukti identitas lain yang sah.
- 4) Memiliki kartu keluarga.
- 5) Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akte nikah atau ijazah.

6) Memiliki tabungan nama jemaah yang bersangkutan pada BPS BPIH.

Selain persyaratan tersebut, calon jemaah haji harus menyerahkan foto terbaru ukuran 3x4 cm sebanyak 10 lembar dengan ketentuan:

- 1) Pas foto berwarna dengan latar belakang putih.
- 2) Warna baju/kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, dan bagi wanita mengenakan busana muslim.
- 3) Tidak menggunakan kacamata.
- 4) Tampak wajah minimal 80 persen.

Selain persyaratan di atas, gubernur dapat menambahkan persyaratan berupa surat keterangan domisili. Jika saat mendaftar jemaah haji berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP dapat digantikan dengan kartu identitas lain. Berikut ini prosedur pendaftaran jemaah haji khusus:

- 1) Menyerahkan persyaratan pendaftaran kepada petugas di Kanwil Kementerian Agama provinsi atau Direktorat Jendral Pelayanan Haji Dalam Negeri.
- 2) Membayar setoran BPIH khusus ke rekening Menteri Agama pada BPS BPIH sesuai besaran yang ditetapkan.

3) Menyerahkan bukti setoran BPIH khusus kepada Kanwil Kementerian Agama provinsi atau Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri.<sup>15</sup>

Pendaftaran jamaah haji dinyatakan sah setelah diverifikasi, melakukan pembayaran setoran awal, dan memperoleh nomor porsi. Namun nomor porsi hanya berlaku bagi jamaah yang bersangkutan dan tidak dapat digunakan orang lain.

#### b. Transportasi

Pelayanan Transportasi udara merupakan bagian kewajiban pemerintah dalam rangka memobilisasi jamaah dari tanah air ke Arab Saudi, dan kembali ke Tanah Air. Moda Transportasi udara ini menjadi pilihan yang tepat setelah mempertimbangkan efisiensi, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan jamaah haji.

Untuk masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar. Hal ini memegang peran yang cukup menentukan dalam melaksanakan haji.

Dalam pelayanan transportasi udara, telah disusun indikator mutu layanan, yaitu: ketepatan waktu (*on time performant*) sesuai dengan jadwal keberangkatan dan kepulangan, meminimalisi berbagai kelemahan dalam pemberian pelayanan di pesawat, pemberi rasa nyaman, aman, memperhatikan tingkat keselamatan, dan keramahan petugas penerbangan dalam melayani jamaah haji.

---

<sup>15</sup> Ali Rokhmat, *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, (Jakarta: Media Dakwah, 2016), h. 217

Transportasi memegang peran yang cukup penting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang atau barang). Oleh karena itu masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar.

c. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Yang dimaksud dengan akomodasi itu sendiri adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya. Penyewaan pemondokan juga harus mengikuti ketentuan dalam *Taklimatul Hajj* pemerintah Arab Saudi. Ketentuan tersebut antara lain mensyaratkan adanya izin kelayakan (*tasyrih*) yang dikeluarkan oleh *baladiyah* (pemerintah daerah). Karena dengan adanya akomodasi yang baik dan memuaskan sehingga para jamaah menjadi lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah haji dan umrah.

d. Konsumsi

Selama di Arab Saudi, jamaah haji akan mendapat pelayanan catering pada saat kedatangan dan kepulangan di pemondokan Madinah, pemondokan Makkah, Arafah, dan Mina. Juga selama kedatangan dan kepulangan di Bandara Jeddah. Pelayanan catering diberikan dengan

menu dan citarasa Indonesia, serta dengan distribusikan tepat waktu dan sasaran.

Untuk lebih memuaskan jamaah haji, pemerintah mempersyaratkan penyedia catering supaya memperbanyak juru masak dari Indonesia serta menggunakan bumbu masak dari Indonesia. dengan demikian, jamaah haji dapat menikmati makanan serasa di Tanah Air. Hal demikian, diharapkan dapat memberikan kenyamanan jamaah dalam menjalankan ibadah hajinya lebih tenang dan khusyu.

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan servis yang menjadikan jamaah merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka nyaman.

#### e. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menular atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air. Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti *medical check up*, suntik vaksin meningitis dan suntik vaksin H1N1 (H1N1/flu babi

adalah infeksi saluran pernapasan akut yang menyerang organ tubuh terutama paru-paru).<sup>16</sup>

f. Asuransi

Saat menunaikan ibadah haji dan umrah setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika jamaah berada di dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi, pada saat jamaah sudah berada di Tanah Suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggung jawab setiap individu dan perusahaan/lembaga penyelenggara haji dan umrah.<sup>17</sup>

Dari teori yang ada penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan haji dan umrah ini meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Dalam melayani jamaah haji dan umrah pelayanan umum yang diberikan meliputi pelayanan administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Pembinaan haji dan umrah bertujuan untuk mengatur dan mengarahkan secara bersama dalam kegiatan haji dan umrah demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Dan saat menunaikan ibadah haji dan umrah perlindungan adalah salah satu hal yang sangat penting yang diinginkan oleh setiap jamaahnya.

---

<sup>16</sup> Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h. 134

<sup>17</sup> Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h. 135

### 3. Filosofi UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

#### a. Latar Belakang Penyusunan UU No.8 Tahun 1999

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

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.<sup>18</sup>

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

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

---

<sup>18</sup>Kansil, *Kitab Undang-Undang Hukum Perusahaan*, (Jakarta : PT Pradnya Paramita, 2003), 311.

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

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

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan diatas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.<sup>19</sup>

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

Di samping itu, undang-undang tentang perlindungan konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku

---

<sup>19</sup>Kansil, *Kitab Undang-Undang Hukum Perusahaan*, 314.

usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.

Undang-undang tentang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan republik indonesia yaitu dasar negara pancasila dan konstitusi negara undang-undang dasar 1945.<sup>20</sup>

#### b. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Menurut Muchsin, perlindungan

---

<sup>20</sup>Ibid., 316.

hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia. Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Perlindungan Hukum Preventif.

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b) Perlindungan Hukum Repesif.

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Menurut undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya pasal 1 angka 1, menyatakan:

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

#### c. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen di selenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional,<sup>21</sup> yaitu :

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan dan kewajibanya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

---

<sup>21</sup>Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), 191.

- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang di konsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hupum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang yang bertanggung jawab. Atas dasar pertimbangan ini, maka perlindungan konsumen bertujuan<sup>22</sup> :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan jasa.
- c) Menigkatkan pemberdayaan konsumen dalam memiliki, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

---

<sup>22</sup>Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, 193.

- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
  - e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
  - f) Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
- d. Pihak-pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen

Dalam undang-undang perlindungan konsumen, yang dimaksudkan dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dari pengertian perlindungan konsumen diatas, pada prinsipnya ada dua pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen itu, yaitu Konsumen sendiri dan Pelaku Usaha.<sup>23</sup>

#### 1. Konsumen

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.

<sup>23</sup>Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, 195.

Dengan demikian, konsumen bisa orang-perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang/jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.

## 2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang-perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun sama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>24</sup>

Tinjauan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Atas Pelayanan Terhadap Konsumen

### a. Hak dan Kewajiban Konsumen

#### 1. Hak Konsumen

Dalam pasal 4 undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen membahas tentang hak konsumen yaitu:

- 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.

---

<sup>24</sup>Ibid., 196.

- 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 konsumen dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status social lainnya.
- i) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- j) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>25</sup>

## 2. Kewajiban Konsumen

Sedangkan kewajiban konsumen sebagaimana ditentukan dalam pasal 5 undang-undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut<sup>26</sup>:

<sup>25</sup> Kansil Dan kansil, Christine, *Kitab Undang-Undang Hukum Perusahaan*(Jakarta: PT Pradnya Paramita,2003), 30.

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
  - b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
  - c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
  - d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha
1. Hak Pelaku Usaha

Dalam pasal 6 undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen membahas tentang hak pelaku usaha yaitu:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau 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 untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

---

<sup>26</sup>Ibid., 33.

e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

## 2. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban bagi pelaku usaha dalam undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terdapat pada pasal 7 yaitu:

- a) Beri'tikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Melakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Member kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

g) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam hal ini tanggung jawab pelaku usaha terdapat pada pasal 19<sup>27</sup> yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagai mana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

IAIN JEMBER

---

<sup>27</sup>Kansil Dan kansil, Christine, *Kitab Undang-Undang Hukum Perusahaan*(Jakarta: PT Pradnya Paramita,2003),321.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah suatu cara yang dipergunakan dalam penelitian untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya dengan tepat dan benar (valid).<sup>1</sup> Sehingga penelitian bisa dilakukan dengan mudah dan lebih terarah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Adapun metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif. Disebut kualitatif karena merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti, misalnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan hal lain secara holistik.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alami (sebagai lawannya eksperimen) dimana seorang peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yang dinyatakan dalam bentuk deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

---

<sup>1</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 124.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Ebad Wisata yang beralamat di Jl. Hayam Wuruk No.59 Jember .

## **C. Subjek Penelitian**

Untuk memperoleh data dari siapa yang hendak dijadikan informan atau sumber data, peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan sendiri dan menjaring sebanyak mungkin informan dari berbagai macam sumber dan juga menggali informasi yang akan menjadi dasar rancangan dan pertimbangan tertentu serta teori yang muncul.<sup>2</sup>

Subjek penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Direktur PT. Ebad Wisata
- 2) Staf PT. Ebad Wisata
- 3) Alumni Jamaah PT. Ebad Wisata

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Interview atau wawancara**

Teknik wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data dari informan dan mencatat serta merekam jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada informan.

---

<sup>2</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara takberstruktur. Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>3</sup> Data diperoleh dari wawancara tersebut yaitu:

- a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada para jamaah dalam biro perjalanan haji dan umroh.
- b. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada jamaah haji dan umroh ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

## **2. Observasi**

Observasi digunakan untuk memperoleh data dengan jalan mengamati secara langsung terhadap fenomena yang di selidiki atau dengan kata lain metode observasi diartikan sebagai metode penyelidikan dan pencatatan secara sistimatis terhadap gejala-gejala yang di selidiki.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi tidak terstruktur. Artinya peneliti tidak merancang secara sistematis dan mendetail terutama berkaitan dengan kuantitas dan kualitas dari siapa sertaapa yang akan diamati dalam observasi sekalipun sudah ada penentuan subjek (Direktur, Staf dan Alumni Jamaah) serta objek penelitian. Adapun data yang diperoleh dalam observasi yaitu:

---

<sup>3</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta CV, 2014), 231.

- a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada para jamaah dalam biro perjalanan haji dan umroh.
- b. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada jamaah haji dan umroh ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

### **3. Dokumenter**

Dokumentasi adalah suatu strategi untuk mengumpulkan data yang diperlukan mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku dan sebagainya. Metode ini sebagai pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara.

Adapun yang diperoleh dengan pemakaian teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Profil PT. Ebad Wisata.
- b. Visi dan Misi PT. Ebad Wisata.
- c. Struktur Organisasi PT. Ebad Wisata.
- d. Legalitas PT. Ebad Wisata.

### **E. Analisa Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, 244.

Menurut Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara iteratif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *data conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan).<sup>5</sup> Berikut penjelasannya:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

b. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Namun yang sering digunakan dalam penyajian data kualitatif yaitu dengan teks naratif.

c. Conclusion Drawing/Verification

Langkah ketiga dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti

---

<sup>5</sup>Ibid., 246.

yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan saat mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### **F. Keabsahan Data**

Untuk menguji terhadap kevalitan data yang diperoleh dilokasi penelitian, metode validitas data sangatlah penting untuk dipergunakan. Adapun validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahn data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Jenis triangulasi yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode atau teknik.

Triangulasi dengan sumber berarti menguji kredibilas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi metode atau teknik berarti menguji kredibilas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

#### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Tahap-tahap penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan atau persiapan adalah tahap sebelum berada di lapangan pada tahapan ini dilakukan beberapa kegiatan:
  - a. Menyusun rencangan penelitian
  - b. Memilih lapangan penelitian
  - c. Mengurus perizinan
  - d. Menentukan informan
  - e. Menyiapkan mental diri dan perlengkapan penelitian
  - f. Memahami etika penelitian

2. Tahap pelaksanaan lapangan, meliputi:
  - a. Memahami latar penelitian
  - b. Memasuki lapangan penelitian
  - c. Mengumpulkan data
  - d. Menyempurnakan data yang belum lengkap

3. Tahap analisis data

Tahapan ini, peneliti menggunakan penghalusan data yang diperoleh dari subjek, informan, maupun dokumen dengan memperbaiki bahasa dan sistematikanya agar dalam pelaporan hasil penelitian tidak terjadi kesalahpahaman maupun salah penafsiran. Setelah data-data dianalisis dengan cara yang telah ditentukan sebelumnya.



## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Dan Obyek Penelitian

##### 1. Profil PT. Ebad Wisata cab. Jember

PT. Ebad Wisata Merupakan penyelenggaraan resmi umroh dan haji plus yang tergabung di dalam ke anggotaaan asosiasi muslim penyelenggaraan haji dan umroh republik indonesia (AMPHURI). Ebad Wisata sendiri juga sebagai anggota ASITA maupun IATA yang bergerak di dalam produk tiket domestik dan internasional.

Ebad Wisata mempunyai beberapa anak-anak perusahaan yang tergabung di dalam Ebad Group yaitu SPBBE PT. Diva gas, PT.Diva wisata dan PT.dava atthaibah atau thaibah.sebagai wujud ke pedulian terhadap anak yatim piatu dan kaum dhuafa maka Ebad Group mendirikan yayasan H-Amaludin wahab panti Asuhan dengan nama''Rumah prestasi yayasan Ebad AL-Rahman''.Ebad Group berkomitmen untuk mendidik mereka sampai ke jenjang perguruan yang lebih tinggi secara gratis dengan seizin Allah SWT. Sejak tahun 2012 Ebad Group telah menjalin hubungan kerja sama dengan salah satu perusahaan terbesar di arab saudi yaitu ELAF GROUP dalam bidang online visa umroh dan hotel.<sup>1</sup>

Dengan motto terbaik dalam layanan ibadah maka Ebad Group di dalam memberikan layanan tidak hanya mengutamakan layanan yang terkait

---

<sup>1</sup>Ebad Wisata *Company profile*, 1

akomodasi maupun fasilitas saja namun layanan bimbingan ibadah yang menjadi nilai ibadah juga menjadi prioritas utama yang kami junjung tinggi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka kami di Ebad Group selalu mengadakan evaluasi baik bersumber dari internal kami sendiri maupun kritik dan saran dari pihak eksternal yaitu para alumni jamaah Ebad Group, kami berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan di dalam layanan, baik yang terkait layanan bimbingan ibadah maupun yang terkait fasilitas akomodasi dan manajemen.

Pada tahun 2011 lalu Ebad wisata telah memberangkatkan 2450 jamaah umroh dan calon jamaah haji plus yang telah terdaftar sebanyak 780 jamaah, ini membuktikan besarnya kepercayaan masyarakat yang telah diberikan.

Terkait komitmen ini diantaranya pembentukan manajemen service dimana divisi ini sebagai tempat pengaduan customer atau jamaah terhadap kurang nyamanan atas layanan Ebad Group. Dan juga sebagai bentuk komitmen layanan yang sudah kami janjikan dengan selalu mengawasi kinerja dan layanan staf-staf Ebad Group baik yang di tanah air maupun yang di luar negeri. Akhirnya tetap tiada gading yang tak retak, selalu ada ke tidak sempurna didalam pencapaian untuk menuju yang lebih baik, kritik dan saran tetap menjadi prioritas kami untuk melakukan evaluasi maupun perbaikan ke depannya.

## 2. Visi dan Misi PT. Ebad Wisata

- a) Visi PT. Ebad wisata adalah legalitas yang resmi dan kejelasan jadwal ke berangkatan adalah prioritas utama bagi kami.
- b) Misi PT. Ebad wisata adalah terbaik dalam layanan ibadah, harga terjangkau dan layanan memuaskan.<sup>2</sup>

## 3. Struktur Organisasi



## 4. Legalitas Ebad

- a) Nomor Akte Notaris

Ebad : 05 Tanggal 20 April 2011, Notaris Ismaryani S.H., M.Kn.

- b) Nomor TDP

Ebad : 13.17.1.63.03065

- c) Nomor BPW

Ebad : 503/14/404.6.2/2013

<sup>2</sup>Catur Sang Surya, Wawancara, Jember, 18 Desember 2017

d) Nomor Ijin Haji dan Umroh Ebad

Haji : PIHK 390 Tahun 2016

Umroh : PPIU 600 Tahun 2016

e) Produk-Prroduk

I. Haji Plus

II. Umroh Reuler, Umroh plus Tour Mancanegara dan Umroh Private

III. Tiket Domestik dan Internasional

IV. Tour In Bound dan Moeslem Out bound tour

V. Pengurusan Dokumen perjalanan luar Negeri

## **B. Penyajian Data Dan Analisis**

Sebagaimana di jelaskan pada pembahasan sebelumnya, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai alat untuk memperoleh data yang mendukung. Setelah mengalami proses peralihan data sesuai dengan metode yang di gunakan, maka secara berurutan akan disajikan data-data yang mengacu pada fokus penelitian.

### **1. Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT. Ebad Wisata Kepada Para Jamaahnya Dalam Biro Perjalanan Haji dan Umrah**

Sesuai dengan undang undang nomer 13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji dan umroh secara fokus dan terus menerus oleh pemerintah, yaitu :

Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlangsung, dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan

pembiayaan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan dan perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan (asuransi) serta perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji dari keberangkatan hingga perpulangan dari tanah suci.<sup>3</sup>

Berikut analisis pelayanan haji dan umrah PT. Ebad Wisata terhadap jamaahnya :

**a. Administrasi**

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.<sup>4</sup> Bagi PT. Ebad Wisata pelayanan adalah kunci keberhasilan persaingan dalam masyarakat usaha (business) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal pelayanan.

Proses program pelayanan administrasi pada perusahaan PT. Ebad Wisata tidak hanya melakukannya dengan cepat tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan dengan baik dan dapat memberikan solusi bagi jamaah yang menginginkan berangkat ke tanah suci dan mendapat penerangan dengan jelas tentang apa saja fasilitas dan pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan dari keberangkatan sampai tiba di tanah suci hingga kembali ke tanah air. Tujuannya adalah untuk mencapai

---

<sup>3</sup>Depatemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta, 2011, hal. 2

<sup>4</sup>Moenir, *Menejemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010) hal. 26

suatu sasaran atau hasil akhir yang memuaskan bagi jamaah yang telah mempercayakan PT. Ebad Wisata sebagai penyelenggara haji dan umroh.

PT. Ebad Wisata merencanakan dan melaksanakan proses penyediaan pelayanan jasa pemberangkatan umroh dan haji plus agar selalu dalam keadaan terkendali. Ketentuan yang diatur tersebut meliputi :

1. Ketersediaan informasi yang menjelaskan karakteristik pelayanan, seperti paket umroh, dan paket kemitraan.
2. Ketersediaan intruksi kerja yang diperlukan untuk merealisasikan jasa, sesuai dengan proses masing masing.
3. Penggunaan peralatan pendukung lain yang sesuai.

“PT. Ebad Wisata akan menjaga dokumen seperti, dokumen pendaftaran, dokumen jamaah, data jamaah, visa, dan tiket, dan fasilitas pendukung lainnya selama proses internal pengurusan keberangkatan umroh dan haji khusus”.<sup>5</sup>

Proses paling utama menetapkan dan memenuhi persyaratan jamaah dalam proses administrasi adalah dengan mengisi formulir secara lengkap dan rapih dan akan di teliti oleh staf perusahaan.

Adapun syarat dan ketentuan pendaftarannya sebagai berikut:

1. Menyerahkan pasport berlaku minimal pada saat entry visa pasport minimal 3 nama (contoh: Muhammad Ramli Thalib).
2. Pas foto warna terbarubacground putih, fokus wajah 80%, 3x4=7 lembar 4x6=6 lembar (bagi wanita memakai jilbab).

---

<sup>5</sup> Abdul Madin, Wawancara, Jember, 18 Desember 2017

3. Surat nikah asli bagi suami istri (<45 tahun) disertai foto copy dan KK.
4. Akte lahir asli bila membawa anak. Foto copy KTP dan KK bagi wanita (<45 tahun).
5. Foto copy KTP dan KK bagi pria (>17 tahun) bila berangkat sendiri.
6. Diharuskan untuk suntik meningitis dan kartu meningitis diserahkan kepada penyelenggara.

Selanjutnya jamaah melakukan pelunasan sesuai harga paket yang dipilih dan setiap calon jamaah yang telah melakukan pelunasan mendapatkan yaitu :<sup>6</sup>

- a. Traveling bag
- b. Kain ihram (pria)
- c. Bahan batik berwarna biru dengan lambang PT. Ebad Wisata
- d. Mukena dan bergo (wanita)
- e. Tas gantung
- f. Buku manasik
- g. Ikat pinggang (pria)

Setelah proses administrasi telah selesai dilakukan jamaah di informasikan jadwal untuk mengikuti manasik dan akan dikomunikasikan langsung oleh pihak perusahaan kepada jamaah jadwal waktu dan tempat

---

<sup>6</sup>Ebad Wisata *Company profile*, 1

yang akan digunakan untuk mendapatkan bimbingan manasik haji dan umroh.

PT. Ebad Wisata memberikan program pelayanan pembinaan manasik kepada rombongan calon jamaah haji dan umroh setiap sebelum keberangkatan jamaah ke tanah suci Mekkah. Bimbingan manasik yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata bertujuan agar para calon jamaah haji dan umroh mengerti dan dapat memahami bagaimana cara melakukan ibadah haji dan umroh secara benar dan sempurna nanti setiba di tanah suci.

“Bimbingan manasik yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata tidak jauh berbeda dengan biro penyelenggara haji dan umroh lainnya. Dalam pelayanan bimbingan dari PT. Ebad Wisata akan menyediakan 3 pembimbing untuk memberikan arahan teori dan praktik langsung untuk mengajarkan tata cara berihram dan ibadah wajib dan sunah yang harus dilakukan ketika di tanah suci serta bacaan doa yang wajib dan bagus dibaca ketika di tanah suci. Jamaah juga diberikan tausiah menyangkut tentang tujuan dan ibadah haji dan umroh”.<sup>7</sup>

PT. Ebad Wisata menetapkan standar kompetensi atau kemampuan bagi pembimbing manasik dan pembimbing sebagai mutawif yang memberikan pelayanan kepada jamaah dari mulai keberangkatan ke tanah suci hingga perpulangan ke tanah air yaitu berdasarkan pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman di bidang haji dan umroh. Bagi jamaah umroh manasik dilakukan sekali seminggu sebelum keberangkatan dan bagi jamaah haji dilakukan selama 7 kali pertemuan.

PT. Ebad Wisata memberikan kepada setiap jamaah buku panduan manasik haji dan umroh agar calon jamaah haji dan umroh dapat

---

<sup>7</sup> Bambang Handoko, Wawancara, Jember, 20 Desember 2017

lebih mudah mengerti tentang tata cara dan semua yang berkaitan dengan berhaji dan berumroh, dan dapat berlatih manasik dengan mudah dirumah.

Dalam pelayanan manasik haji dan umroh calon jamaah melakukan pengenalan dan ketika sudah melakukan pengenalan bagi jamaah diharapkan tidak sungkan untuk menanyakan apa yang belum dimengerti kepada pembimbing atau mutawif manasik yang telah disediakan oleh PT. Ebad Wisata. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Retno Susetya Ningsih sebagai berikut:

“Dengan program pelayanan, PT. Ebad Wisata memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan sesuai dengan komitmen pelayanan yang ada, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan melalui kegiatan pelayanan fokus terhadap kepuasan pelanggan. PT. Ebad Wisata telah memberikan perhatian terhadap pemenuhan persyaratan jamaah untuk mencapai kepuasan jamaah. Perhatian yang telah diberikan kepada jamaah dilakukan antara lain melalui” :<sup>8</sup>



---

<sup>8</sup> Retno Susetya Ningsih, Wawancara, Jember, 18 Desember 2017

1. Identifikasi kebutuhan dan permintaan jamaah baik yang dinyatakan langsung dalam persyaratan ataupun tidak.
2. Menanggapi dan menyelesaikan setiap keluhan jamaah.
3. Memberikan informasi yang diperlukan jamaah menyangkut produk ataupun proses lain yang terkait.
4. Mengukur dan menganalisa persepsi jamaah tentang sejauh mana mereka terpuaskan dengan produk dan layanan yang diterimanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni, sebagai jamaah

Di PT. Ebad Wisata Haji dan Umrah Jember, sebagai berikut:

“Dalam hasil wawancara yang dilakukan dengan jamaah PT. Ebad Wisata bahwa pelayanan yang di lakukan dan diberikan oleh perusahaan telah dilakukan dengan cepat dan sopan, memberikan informasi dengan sangat jelas dan lengkap, sangat memudahkan jamaah dalam proses administrasi yang berjalan, dan sangat menanggapi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh jamaah menyangkut produk ataupun hal lain yang terkait”.<sup>9</sup>

Dan juga sebagaimana yang telah disampaikan oleh bpk. Abd rahman selaku jamaah Haji dan Umrah Di PT. Ebad Wisata yakni sebagai berikut:

“Peranan yang ramah dan bahagia melayani yang mana staff PT. Ebad Wisata berikan kepada jamaah juga sangat membantu mempermudah keseluruhan proses mulai dari pendaftaran hingga pengumpulan keseluruhan dokumen yang diperlukan dengan efektif dan efisien sehingga tidak harus membutuhkan waktu yang lama dalam proses administrasi yang dilakukan dengan jamaah”.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Sri Wahyuni, Wawancara, Jember 20 Desember 2017

<sup>10</sup> Abd Rahman, Wawancara, Jember 20 Desember 2017

## b. Transportasi

Dalam Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh yaitu wajib memberikan pelayanan transportasi dari mulai memberangkatkan dan memulangkan jemaahnya sesuai dengan ketentuan penyelenggara ibadah haji khusus dan umroh meliputi hak dan kewajiban kedua belah pihak meliputi hak dan kewajiban masing masing.

Di dalam pelayanan haji dan umrah dalam hal transportasi, transportasi merupakan pelayanan yang wajib disediakan PT. Ebad Wisata untuk keberangkatan, ketika ditanah suci, dan perpulangan ke tanah air. Pertama transportasi yang di sediakan travel untuk jamaah yaitu pesawat. Maskapai penerbangan yang biasa digunakan oleh PT. Ebad Wisata adalah Saudi Airline, Garuda Indonesia, Air Asia, Lion Air dan Citilink karena kenyamanan dan fasilitasnya sudah terjamin dalam setiap keberangkatanya dan perpulanganya sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan dan tidak melakukan transit, yang mana telah disampaikan oleh jamaah atau konsumen Di PT. Ebad Wisata jember yakni sebagai berikut:

“Pelayanan dan fasilitas yang diberikan ketika berada di dalam pesawat sangat memuaskan karena memberikan nyaman dan kepuasan bagi jamaah selama 9 jam berada di dalam pesawat yaitu dengan tv yang berada pada setiap tempat duduk, majalah yang disediakan untuk setiap jamaah, selimut yang pinjamkan oleh pragawati dan pragawan yang melayani dari mulai penerbangan hingga mendarat.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Hamidah, Wawancara, Jember 22 Desember 2017

PT. Ebad Wisata melakukan validasi proses proses kegiatan pelayanan umroh dan haji dengan melakukan koordinasi dengan tim pelaksana di Arab Saudi, pembimbing ibadah dan para mutawif agar proses pelayanan ibadah umroh dan haji plus dapat terlaksana sesuai dengan ketentuan.

PT. Ebad Wisata mengidentifikasi selama proses realisasi kegiatan pelayanan umroh dan haji melalui cara cara sebagai berikut :<sup>12</sup>

- a. Pemberian No. ID untuk setiap jamaah pada saat pendaftaran ini sebagai tanda jamaah telah terdaftar sebagai Jamaah di perusahaan, dan tanda ID ini akan senantiasa digunakan untuk proses administrasi dan dokumentasi jamaah.
- b. Jamaah pada saat keberangkatan diberikan gelang identifikasi untuk masing masing jamaah, barang bawaan jamaah diidentifikasi dengan menggunakan nama dan label.

Untuk identifikasi proses pelayanan umroh dan haji disimpan oleh masing masing divisi terkait.

PT. Ebad Wisata menjaga dan merawat barang milik jamaah yang digunakan selama proses realisasi kegiatan pelayanan umroh dan haji. Bagian terkait bertanggung jawab menangani barang milik jamaah termasuk melaporkanya bila ditemukan hilang, rusak atau tidak layak pakai. Laporan tersebut selanjutnya menjadi rekaman yang harus disimpan.

---

<sup>12</sup>Ebad Wisata *Company profile*, 1

Selama melaksanakan ibadah haji semua jamaah haji PT. Ebad Wisata di tanah suci mendapatkan pelayanan transportasi dengan standar bus yang di gunakan sesuai dengan ketentuan pemerintah yaitu full AC, bersih, dan dengan supir yang sudah berpengalaman beserta bimbingan dalam mempermudah menjalankan semua kegiatan, terutama di Mekkah dan Armina (Arofah, Mudzdalifa dan Mina) pada hari tarwiyah jamaah tidak terlepas dari pelayanan tim pembimbing dan mutawif PT. Ebad Wisata seperti, penggunaan bus ketika meninggalkan madinah menuju rumah transit yang berada di mekkah atau dari hotel di Mekkah menuju rumah transit dan bisa juga dari bandara langsung menuju rumah transit sesuai dengan program paket yang telah dipilih oleh jamaah.

### **c. Akomodasi**

Dalam undang undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji dan umroh yaitu pengadaan akomodasi bagi jamaah dilakukan dengan memperhatikan syarat syarat kesehatan, kenyamanan, kemudahan, dan keamanan jamaah haji beserta barang bawaanya. Salah satu program pelayanan penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah secara maksimal agar jamaah haji dan umroh mendapatkan kenyamanan ketika berada di tanah suci. PT. Ebad Wisata telah menyediakan akomodasi sesuai dengan program paket yang telah jamaah tentukan ketika awal pendaftaran calon jamaah haji dan umroh.

Hotel yang biasa disediakan selama berada di Arab Saudi baik Makkah, Madinah dan Jeddah adalah Movenpick ketika di Madinah, Safwah ketika di mekkah karena kenyamanan dan fasilitasnya sudah terjamin dan jaraknya sesuai dengan standar pemerintah untuk jamaah haji khusus dan umroh yaitu 200 – 350 meter dari masjidil haram dan masjid nabawi. Lokasi penginapan menjadi hal yang sangat penting mengingat hal khusyukan dalam ibadah. PT. Ebad Wisata menyediakan penginapan yang tentunya lebih dekat jangkauan (10 Meter hingga 250 Meter) dengan Masjidil Haram sehingga dapat menjalankan shalat 5 waktu berjamaah dan memaksimalkan ibadah dengan baik. Letak penginapan adalah hal yang sangat penting bagi jamaah haji, karena sangat berpengaruh terhadap rutinitas dan kenyamanan dalam menjalankan ibadah baik di Masjidil Haram Makkah maupun di Masjid Nabawi Madinah. Sehingga jamaah dapat lebih dekat dengan Masjidil Haram ataupun Masjid Nabawi dan dapat menghemat tenaga untuk beribadah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak konsumen bapak M sukron yakni sebagai berikut:

“Pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel sangat memuaskan karena memberikan nyaman dan kepuasan bagi jamaah dengan memberikan pelayanan kamar yang cukup mewah dan sangat bersih, dengan tempat tidur yang tertata rapih, fasilitas tv, fasilitas lemari pendingin, handuk baru untuk setiap jamaah, dan kamar mandi yang lengkap dengan pemanas air, namun pada saat itu kamar yang saya tempati Ac nya sedang dalam perbaikan”.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>M Sukron, Wawancara, Jember 22 Desember 2017

PT. Ebad Wisata berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan jasa penginapan dari kamar hotel yang telah disediakan hingga prasmanan yang disediakan langsung sebagai fasilitas pelayanan hotel terbaik untuk jamaah selama berada menginap di hotel.

#### **d. Konsumsi**

Dalam Undang Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji dan umroh yaitu memberikan layanan konsumsi bagi jamaah dilakukan dengan memperhatikan syarat konsumsi yang menjamin kesehatan jamaah.

Ketika umroh sesuai dengan program perjalanan di pesawat keberangkatan Jakarta menuju Jeddah jamaah mendapatkan makan besar 2 kali sesuai dengan yang telah disediakan oleh pihak penerbangan. Ketika mendarat di Jeddah jamaah di bagikan kembali nasi box, buah dan jus kotak ketika di dalam bus menuju ke Madinah.

Selanjutnya selama jamaah telah di tempatkan di hotel sesuai dengan program haji dan umroh yang telah ada maka jamaah mendapatkan pelayanan konsumsi berupa prasmanan makan pagi, siang, sore dan malam di sediakan di hotel sesuai dengan menu yang telah pihak hotel sediakan. Untuk mengambil makanan tidak sampai membuat antrian yang panjang dan berebut karena ada 3- 4 lokasi meja prasmanan yang disiapkan oleh pihak hotel. Menu makan yang disiapkan cukup baik untuk standart ukuran hotel bintang 5, sesuai dengan selera para jamaah dari Indonesia.

Hasil wawancara dengan bapak Catur Sang Surya yakni sebagai berikut:

“Bagi jamaah haji selama di Arafah Mina disediakan prasmanan pada maktab masing-masing oleh muasasah saudi untuk makan pagi, siang, sore dan malam. Pelayanan konsumsi atau makan disediakan lagi ketika di hotel Mekkah di sediakan makan pagi, siang dan malam. Nasi box dan konsumsi ringan seperti buah, roti dan jus kotak di bagikan ketika hendak melaksanakan ziarah sekitar kota Mekkah dan ziarah sekitar kota Madinah”<sup>14</sup>.

Ketika di Jeddah jamaah menginap semalam dan jamaah juga disediakan makan malam, pagi dan siang. Setelah dzuhur jamaah check out menuju bandara King Abdul Aziz dan di pesawat menuju tanah air jamaah mendapat makan dua kali hingga tiba di Jakarta.

Dalam Pelayanan Konsumsi PT. Ebad Wisata sudah semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik. Namun masih saja ada kekeurangan yang masih dikeluhkan oleh jamaah yaitu tentang tidak sesuainya makanan dengan selera para jamaah sehingga ada beberapa jamaah yang memilih membeli sendiri makanan diluar.

#### **e. Kesehatan**

Dalam undang undang nomer 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji dan umroh yaitu wajib memberikan layanan kesehatan secara khusus. Jamaah wajib melakukan suntik meningitis sebelum keberangkatan sesuai dengan peraturan pemerintah.

Pemeriksaan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata dan merupakan agenda yang diharuskan

---

<sup>14</sup> Catur Sang Surya, Wawancara, Jember, 18 Desember 2017

oleh Kementerian Agama RI. Pemeriksaan kesehatan ini meliputi pemeriksaan keseluruhan dan pemberian. Dari tanah air ketika manasik sudah ada pemeriksaan kesehatan yang di sediakan pihak travel, seperti suntik meninghitis, ronsen alat organ, periksa kesehatan secara umum, dan konsultasi bagi mereka yang sudah mengidam penyakit seperti diabetes dan lain-lainnya dan cara menanggulangnya agar tidak kambuh atau kumat selamat menjalankan proses ibadah haji di tanah suci. Yang mana telah disampaikan oleh Bapak Catur Sang Surya yakni sebagai berikut:

“Di setiap manasik haji sebelum keberangkatan ada sesi kesehatan yang di presentasikan oleh tim dokter untuk apa saja yang harus disiapkan dan di butuhkan mengenai hal kesehatan dari keberangkatan sampai tiba kembali di tanah air. Syarat dokter yang melayani jamaah ketika di tanah suci adalah tidak boleh melakukan ibadah haji dikarenakan harus memfokuskan pelayanan hanya kepada jamaah yang sakit dan dokter yang harus sudah berpengalaman dalam menangani jamaah haji dan umroh. Pengurus travel atau tim haji dari travel membawa 3 sampai dengan 6 orang dokter sebagai pelayanan jasa kesehatan untuk jamaah ketika terjadi sesuatu di lapangan,”<sup>15</sup>

Menurut peneliti dari beberapa pelayanan diatas PT. Ebad Wisata sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk memenuhi hak konsumen dalam hal pelayanan, Namun dari beberapa hal tersebut masih ada beberapa keluhan yang sering jamaah sampaikan dari segi pelayanan, Transportasi yaitu terjadi penundaan penerbangan dikarenakan cuaca buruk, perilaku sopir yang kurang baik (dalam mengemudi), dan pelayanan konsumsi dalam hal penyediaan makanan tidak sesuai dengan selera jamaah.

---

<sup>15</sup> Catur Sang Surya, Wawancara, Jember, 18 Desember 2017

## f. Asuransi

Perlindungan yang di berikan oleh PT. Ebad Wisata Jember kepada jamaahnya adalah dengan memberikan perlindungan asuransi. PT. Ebad Wisata Jember bekerjasama dengan perusahaan asuransi IATA yang dimana asuransi ini mulai berlaku sejak calon jamaah meninggalkan tempat domisili (meninggalkan rumah untuk berangkat haji/umrah) menuju Tanah Suci sampai jamaah kembali ke Tanah Air.

## 2. Perlindungan Konsumen di PT. Ebad Wisata ditinjau dari UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diharapkan akan membawa pengaruh baik terhadap kondisi perekonomian Indonesia. Artinya, perilaku pelaku usaha yang tidak etis dan cenderung memanfaatkan ketidaktahuan dan ketidakberdayaan konsumen untuk memperoleh keuntungan yang besar bagi usahanya dapat dihentikan. Pengertian “Perlindungan Konsumen” dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diartikan cukup luas yang terdapat pada Pasal 1 ayat (1) yaitu, “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Pernyataan tersebut ditujukan guna melindungi konsumen dari kesewenang-wenangan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga menjamin hak-hak konsumen dan pelaku usaha beserta kewajiban

masing-masing yang memberikan maksud bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya memihak pada konsumen tetapi juga pada para pelaku usaha yang bertujuan untuk mencapai adanya hubungan yang selaras antara konsumen dan pelaku usaha.

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan hak gugat terhadap pelaku usaha. Hak gugat tersebut dalam teori memang sangat bagus dan setidaknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur 10 hak yang dimiliki oleh konsumen disamping kewajiban yang harus dijalankan. Hak gugat tersebut seperti yang tercantum dalam Pasal 45 ayat (1) yang berbunyi: “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Masalah yang timbul dengan adanya ayat tersebut adalah disebutkan bahwa yang disebutkan hanya konsumen yang merasa dirugikan, hak itu tidak diberikan kepada pelaku usaha. Hak-hak yang sama harus seharusnya diberikan terhadap para pihak yang berkepentingan, meski pada kenyataannya pihak konsumenlah yang sering mengalami kerugian akibat perilaku pelaku usaha. Lembaga yang dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk secara resmi oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Pasal yang membahas mengenai

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terdapat dalam Pasal 49 sampai Pasal 58, sedangkan ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam keputusan menteri.

Pasal 47 memuat tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang berbunyi, “Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang dialami konsumen”.Pelaksanaan penyelesaian sengketa diluar pengadilan sampai saat ini masih belum umum dimasyarakat karena kurangnya pengetahuan hukum konsumen terhadap hak-hak mereka yang dilindungi.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu melalui BPSK merupakan pilihan sukarela bagi para pihak yang berperkara yang menginginkan proses persidangan yang cepat dan murah. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau yang sering disebut Alternative Dispute Resolution (ADR) dapat ditempuh melalui beberapa cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial dan bentuk lainnya. Dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hanya dikenal 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa yaitu, konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

Pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat ditempuh apabila penyelesaian diluar pengadilan tidak ditemukan kesepakatan antara pihak yang berperkara atau kedua belah pihak belum

memilih penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yang ditunjukkan dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu, “ Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 46 di atas”. Cara penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan menggunakan hukum acara umum yang berlaku selama ini yaitu HIR/RBg (Miru dan Yodo 2004: 234).

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final, dan wajib dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak menerima putusan tersebut sebagaimana tercantum dalam Pasal 56 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 56 ayat (2) menyatakan “ pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam waktu sebagaimana yang telah ditentukan (14 hari) dianggap menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”. Pasal 57 menyebutkan “ Putusan majelis sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan”. Pasal-pasal tersebut menjelaskan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang telah disepakati kedua belah pihak memiliki kekuatan hukum yang tetap karena telah di tetapkan oleh Pengadilan Negeri, pelanggaran atas keputusan tersebut merupakan tindak pidana terhadap perlindungan konsumen. Sedangkan jika terjadi pengaduan keberatan, maka pengadilan

wajib mengeluarkan putusan dalam batas waktu 21 (dua puluh satu) hari setelah keberatan tersebut diterima.

Penerapan pelayanan hak dan kewajiban konsumen di PT Ebad Wisata yaitu megacu pada UU No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan menyesuaikan dengan UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang mana penerapan UUPK tersebut adalah sebuah perlindungan kepada para jamaah dalam mendapatkan perlindungan yang harus dipeuhi oleh PT. Ebad Wisata selaku perusahaan yang bekerja dibidang pelayanan perjalanan Haji dan Umroh.

Dalam menerapkan UUPK tersebut PT. Ebad Wisata bekerja secara maksimal guna memberikan kepuasan keamanan kepada para jamaah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Direktur PT. Ebad Wisata bapak Catur Sang Surya yaitu:

“PT. Ebad Wisata merupakan perusahaan yang mempunyai motto “Terbaik Dalam Layanan Ibadah” sehingga perusahaan kami benar-benar memfokuskan kinerja pada pelayanan dan perlindungan hukum kepada para jamaah sesuai dengan UUPK dengan cara memenuhi hak dan kewajiban pelaku usaha dengan konsumen untuk menciptakan rasa nyaman dan aman kepada para jamaah, disamping itu untuk melindungi jamaah perusahaan kami juga sudah mempunyai izin resmi dari Kemenag baik Haji maupun Umroh dan mempunyai jaminan Asuransi apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan serta siap dan terbuka menerima kritik dan saran guna untuk melakukan perbaikan kedepannya.”<sup>16</sup>

Senada juga disampaikan oleh bapak Catur Sang Surya selaku karyawan Di PT. Ebad Wisata yakni sebagai berikut:

“Kami selaku karyawan PT. Ebad Wisata sudah memaksimalkan kinerja dalam memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan UUPK untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam melaksanakan Ibadah Haji dan Umroh sehingga jamaah tidak perlu khawatir lagi untuk masalah pelayanan

<sup>16</sup> Abdul Madin, Wawancara, 18 desember 2017

dan keamanan yang kami berikan serta nyaman dan khusyuk dalam melaksanakan ibadah karena itu adalah prioritas kami dan menjadi kebanggaan atas kepuasan jamaah sesuai dengan motto “ Terbaik dalam layanan Ibadah.”<sup>17</sup>

Menurut teori perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata sudah sesuai dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### C. PEMBAHASAN TEMUAN

Megacu pada hasil observasi, interview (wawancara) dan dokumentasi serta analisa data yang sudah dilakukan dan mengacu pada fokus masalah, maka disini peneliti akan membahas temuan-temuan dilapangan.

#### a. **Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada para jamaah dalam biro perjalanan haji dan umroh.**

Pelayanan utama, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan ibadah secara khusus berupa manasik haji, pelatihan calon haji dan bimbingan ibadah haji. Pelayanan ini di lakukan 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.

Selain itu ada juga pelayan pendukung meliputi pelayanan Administrasi, Transportasi, Akomodasi, Konsumsi, Kesehatan dan Asuransi.

Proses administrasi pada PT. Ebad Wisata tidak hanya melakukannya dengan cepat tetapi juga bagaimana memperlakukan para

---

<sup>17</sup> Catur Sang Surya, Wawancara, 18 desember 2018

pelanggan dengan baik dan dapat memberikan solusi bagi jamaah yang menginginkan berangkat ke tanah suci dan penerangan dengan jelas tentang apa saja fasilitas dan pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan dari keberangkatan sampai tiba di tanah suci hingga kembali ke tanah air.

Transportasi merupakan pelayanan yang wajib disediakan PT. Ebad Wisata untuk keberangkatan, ketika di tanah suci, dan perpulangan ke tanah air. Pertama transportasi yang disediakan travel untuk jamaah yaitu pesawat. Maskapai penerbangan yang biasa digunakan oleh PT. Ebad Wisata adalah Saudi Airline, Garuda Indonesia, Air Asia, Lion Air dan Citilink karena kenyamanan dan fasilitasnya sudah terjamin dalam setiap keberangkatannya dan perpulangannya sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan dan tidak melakukan transit.

PT. Ebad Wisata menyediakan penginapan yang tentunya lebih dekat jangkauan (10 Meter hingga 250 Meter) dengan Masjidil Haram sehingga dapat menjalankan shalat 5 waktu berjamaah dan memaksimalkan ibadah dengan baik. Letak penginapan adalah hal yang sangat penting bagi jamaah haji, karena sangat berpengaruh terhadap rutinitas dan kenyamanan dalam menjalankan ibadah baik di Masjidil Haram Mekkah maupun di Masjid Nabawi Madinah. Sehingga jamaah dapat lebih dekat dengan Masjid Haram ataupun Masjid Nabawi dan dapat menghemat tenaga untuk beribadah.

Selanjutnya selama jamaah telah di tempatkan dihotel sesuai dengan program haji dan umroh yang telah ada, maka jamaah mendapatkan pelayanan konsumsi berupa prasmanan makan pagi, siang, sore dan malam di sediakan di hotel sesuai dengan menu yang telah pihak hotel sediakan. Untuk mengambil makanan tidak sampai membuat antrian yang panjang dan berebut karena ada 3- 4 lokasi meja prasmanan yang disiapkan oleh pihak hotel. Menu makan yang disiapkan cukup baik untuk standart ukuran hotel bintang 5, sesuai dengan selera para jamaah dari Indonesia.

Pemeriksaan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata dan merupakan agenda yang diharuskan oleh Kementrian Agama RI. Pemeriksaan kesehatan ini meliputi pemeriksaan keseluruhan dan pemberian. Dari tanah air ketika manasik sudah ada pemeriksaan kesehatan yang di sediakan pihak travel, seperti suntik meninghitis, ronsen alat organ, periksa kesehatan secara umum, dan konsultasi bagi mereka yang sudah mengidam penyakit seperti diabetes dan lain-lainnya dan cara menanggulangnya agar tidak kambuh atau kumat selamat menjalankan proses ibadah haji di tanah suci.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis berpendapat bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata terhadap para jamaah Haji dan Umroh. Baik dari segi Administrasi, Transportasi, Akomodasi, Konsumsi, Kesehatan, dan Asuransi. PT. Ebad masih belum menerapkan pelayanan secara baik khususnya pada pelayanan transportasi karena masih

ada keluhan bahwasanya supir bus yang di tumpangi oleh jamaah masih ugal-ugalan. Dari segi konsumsi jamaah banyak yang mengeluh karena makanan yang di sediakan tidak sesuai dengan selera jamaah, sehingga jamaah harus membeli makanan di luar.

Dari beberapa pelayanan di atas peneliti menyimpulkan bahwasanya pelayanan yang di berikan oleh PT. Ebad Wisata Jember tidak sesuai dengan yang di janjikan, karena dari beberapa pelayanan yang di berikan jamaah masih mengalami keluhan. Dan perlu adanya control atas pelayanan yang di berikan kepada jamaah haji dan umrah serta melakukan perbaikan atas keluhan yang di sampaikan para jamaah dalam analisis data di atas.

**b. Perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata kepada jamaah Haji dan Umroh ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.**

Perlindungan konsumen mengatur hak-hak yang patut diperoleh oleh konsumen, hal ini diatur dalam pasal 4 UU No. 8 tahun 1999 yaitu : hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa, hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen

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

Berdasarkan hasil analisis data di lapangan penerapan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen khususnya hak-hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha kepada konsumen PT. Ebad Wisata sudah menerapkan peraturan tersebut dengan cara memberikan pelayanan sesuai dengan hak-hak konsumen serta perlindungan hukum yang berupa, izin resmi Haji dan Umroh, jaminan asuransi untuk melindungi ketika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan guna memberikan rasa amandan nyaman atasterselenggaranya Haji dan Umroh di PT. Ebad Wisatasesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam pandangan peneliti, menyimpulkan perlindungan hukum terhadap konsumen di PT. Ebad Wisata sudah sesuai dengan hak dan kebutuhan Konsumen, yang mana dalam hal tersebut PT. Ebad Wisata sudah menerapkan beberapa bentuk perlindungan kepada konsumen, yang sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa :

1. Pelayanan yang di berikan oleh PT. Ebad Wisata Jember tidak sesuai dengan apa yang ada dalam perjanjian yaitu untuk memenuhi setiap komitmen dan janji yang sudah di tuangkan dalam program haji dan umrah bagi para jamaah, karena dalam memberikan pelayanan masih ada beberapa keluhan dari para jamaah dari segi pelayanan yaitu Transportasi, prilaku sopir bus yang ugal-ugalan, dan pelayanan konsumsi dalam penyediaan makanan tidak sesuai dengan selera jamaah.

PT. Ebad Wisata melaksanakan keseluruhan program pelayanan dalam mencapai hasil yang direncanakan. Hasil yang direncanakan ditetapkan dengan sasaran mutu dalam kriteria keberhasilan. Dan hasil yang direncanakan yang belum bisa tercapai dilakukan perbaikan sesuai kebutuhan untuk mejamin sesuai dengan pelayanan.

2. PT. Ebad Wisata juga tidak lepas dari naungan hukum yang menjamin keamanan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh untuk melindungi para jamaah dalam mendapatkan haknya selaku konsumen. Dalam hal ini PT. Ebad Wisata megacu pada Undang-Undang No. 13

Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta mempunyai izin resmi dari Kementerian Agama dan layanan Asuransi apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan .

## **B. SARAN**

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan PT. Ebad Wisata dan bukan bermaksud mencari kekurangan tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan mutu pelayanan kedepan maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan sebagai berikut :

1. Mengadakan kontroling dan mengevaluasi program yang sedang di jalankan atau program yang sudah berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji dan umrah di PT. Ebad Wisata kedepannya lebih baik lagi.
2. Mempertahan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik
3. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jama'ah dalam setiap pelayanan yang di berikan.

**IAIN JEMBER**

## DAFTAR PUSTAKA

- Al- Hasby, Muhammad Baqir. 1999. *Fiqh Praktis*. Bandung: Mizan.
- Ari Kunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendapat Raktek Edisi Revisi*
- Asyhadie, Zaeni. 2012. *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali pres.
- Azis, Abdul dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Agama.
- Bungin, Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh. 2007. *Pola Pembinaan Jama'ah Haji*. Jakarta.
- Farid, Ishak. 1999. *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*. Jakarta: PT.Rhineka Cipta.
- HS, Bahrudin. 1989. *Pembinaan Mental Dan Bimbingan Al-Qur'an*. Jakarta: Bima Aksara.
- <https://journal.uny.ac.id/indek.php/jpka/article/view/2754>.
- Kansil. 2003. *Kitab undang-undang hukum perusahaan*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- Koeswinarno, dkk. 2014. *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*. Jakarta. Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Mulyo, H. Edi dan Rofi'i Abu Harun. 2013. *Panduan Praktis Dan Panduan Terlengkap Ibadah Haji Dan Umroh*. Jakarta: Safirah.
- Sabiq, Sayyid. 2008. *Fiqh Sunah Tiga*. Jakarta: Cakrawala publising.
- Sugiono. 2014. *Metode penelitian kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Surahmad, Winarno. 1998. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Tehnik*. Jakarta: Tarsito.

Syaukani, Imam. 2009. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.

Tim Penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press

<http://wordpress.com/2017/11/undang-undang-penyelenggaraan-ibadah-haji.html>

<http://xerna.blogspot.com/2017/11/pengertian-fingsi-pembinaanmenurut.html>.



judul	Variabel	Sub-Variabel	indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
Pelayanan haji dan umrah di PT.Ebad Wisata ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan PT Ebad Wisata Terhadap jama'ah Haji dan Umrah.</li> <li>2. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. PT. Ebad Wisata</li> <li>b. Peayanan Di PT. Ebad Wisata.</li> <li>a. Filosofi Undang-undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.</li> <li>b. Undang-Undang No. Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Profil</li> <li>2. Visi-Misi</li> <li>3. Struktur organisasi</li> <li>4. Legaliatas PT. Ebad.</li> <li>1. Administrasi.</li> <li>2. Transportasi.</li> <li>3. Akomodasi.</li> <li>4. Konsumsi.</li> <li>5. Kesehatan.</li> <li>6. Asuransi</li> <li>1. Latar Belakang.</li> <li>2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.</li> <li>3. Pihak-Pihak Yang Terkait Dalam Perlindungan Konsumen.</li> <li>1. Hak dan Kewajiabn Konsumen.</li> <li>2. Hak dan Kewajiabn Pelaku Usaha.</li> <li>3. Tanggung Jawab pelaku Usaha.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wawancara: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direktur PT. Ebad.</li> <li>- Staf PT. Ebad.</li> <li>- Jama'ah.</li> </ul> </li> <li>2. Observasi</li> <li>3. Dokumentasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan Kualitatif.</li> <li>2. Tehnik Penelitian Purposive Sampling.</li> <li>3. Metode Pengumpulan Data: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wawancara</li> <li>- Observasi</li> <li>- Dokumentasi</li> </ul> </li> <li>4. Analisis Data: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deskriptif Kualitatif.</li> </ul> </li> <li>5. Keabsahan data: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Triangulasi Data.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT. Ebad Wisata Kepada Jama'ah Dalam Biro perjalanan Haji dan Umrah.</li> <li>2. Bagaimana Perlingdungan terhadap Konsumen yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata Kepada jamaah Haji dan Umrah Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlingan Konsumen.</li> </ol>



## DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Ebad Wisata Jember?
2. Apakah visi misi dan tujuan PT. Ebad Wisata Jember?
3. Bagaimana sarana dan prasarana di PT. Ebad Wisata Jember?
4. Bagaimana bentuk bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata Jember?
5. Adakah faktor penghambat dalam pelayanan Haji Dan Umrah di PT. Ebad Wisata Jember?
6. Bagaimana menanggapi jamaah yang komplek terhadap pelayanan yang di berikan?
7. Bagaimana upaya yang selalu di lakukan untuk meningkatkan sarana dan prsarana yang mendukung pelayanan?
8. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata Jember?
9. Langkah apa saja yang dilakukan oleh PT. Ebad Wisata Jember untuk melindungi jamaah Haji dan Umrah?
10. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelayanan ang diberikan oleh PT. Ebad Wisata Jember?
11. Apakah pelayanan yang diberikan oleh PT. Ebad Wisata Jember sudah sesuai dengan yang di promosikan?
12. Apakah kekurangan dalam pelayanan di PT. Ebad Wisata Jember?
13. Apa saja bentuk kekurangan tersebut?
14. Apakah kekurangan dalam pelayanan mempengaruhi pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah?



## PT. EBAD WISATA JEMBER

Jl. HAYAM WURUK No.59, Gerdu, Sempusari, Kaliwates, Kabupaten  
Jember, Jawa Timur 68131

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 244/EB/JBB/x/18

Yang bertanda tangan di bawah ini, kami Direktur PT. Ebad Wisata Jember,  
menerangkan bahwa :

Nama : Soni Irawan  
NIM : 083132002  
Jurusan/Prodi : syariah/Muamalah(MU)  
IAIN JEMBER

Telah melaksanakan penelitian di PT. Ebad wisata jember untuk penyusunan skripsi  
dengan judul “ PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAYANAN YANG  
DIBERIKAN OLEH PT.EBAD WISATA KEPADA JAMAAH HAJI DAN UMRAH  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN”

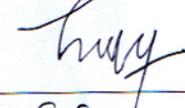
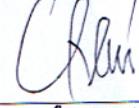
Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

Jember, 10 Januari 2018



ABD MADIN

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN  
 PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAYANAN YANG  
 DIBERIKAN OLEH PT. EBAD WISATA KEPADA JAMAAH HAJI DAN  
 UMARAH DITINJAU DARI UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG  
 PERLINDUNGAN KONSUMEN**

NO	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Informan	Paraf
1	18 Desember 2017		Bapak Abd Madin	 Perwakilan Jember
2	18 Desember 2017		Bapak Catur Sang Surya	
3	18 Desember 2017		Ibu Retno Susetya Ningsih	 Perwakilan Jember
4	20 Desember 2017		Bapak Bambang Handoko	
5	20 Desember 2017		Ibu Sri Wahyuni	
6	20 Desember 2017		Bapak Abd Rahman	
7	22 Desember 2017		Ibu Hamida	
8	22 Desember 2017		Bapak Sukron	

Jember, 18 Oktober 2018

Direktur PT. Ebad Wisata cab  
Jember

  
Perwakilan Jember  
ABD MADIN

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Soni Irawan

Nim : 083 132 002

Prodi/Jurusan : Muamalah/Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 16 Januari 2019

Saya yang menyatakan



**Soni Irawan**  
**NIM. 083132002**

## BIODATA PENULIS

### Data Pribadi

Nama Lengkap : SoniIrawan  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat Lahir : Bondowoso  
Tanggal Lahir : 06 Januari 1994  
Agama : Islam  
Alamat : Gunosari-Tlogosari-Bondowoso  
E-mail : [kecoaksakit@gmail.com](mailto:kecoaksakit@gmail.com)



### Riwayat Pendidikan

1999 – 2001 : TK PGRI Trotosari 01  
2001 – 2007 :SDN Trotosari 01  
2007 – 2010 : SMPN Tlogosari 01  
2010 – 2013 :MANBondowoso  
2013 – 2017 : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

### Latar Belakang Organisasi

2014 : GerakanMahasiswa Anti Korupsi  
2014 : Kajiankeilmuankomunitas Bolo Sewu