

## PERAN YAYASAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN (YLPK) JATIM DI SURABAYA DALAM MENDAMPINGI KONSUMEN PADA SENGKETA TRAVEL HAJI DAN UMRAH PRESPEKTIF FIQIH MUAMALAH

**Danang Edi Susanto Dan Saiful Ibnu Hamzah**

Program Studi Hukum Keluarga Islam (Ahwal Syakhshiyah)

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya

### ABSTRACK

Every year the problem of consumer protection is always occurred. Hajj and Umrah travel is the most problematic issue reported to the Consumer Protection Foundation (YLPK) of East Java in Surabaya. This study intends to find out how is the role of the Consumer Protection Foundation (YLPK) in assisting disputes between Hajj and Umrah travels, and how is the perspective of *muamalah fiqh* on the role of YLPK of East Java in assisting consumer protection in the dispute over Hajj and Umrah travel.

This is a qualitative research with Normative and Doctrinal types. Data are collected by interviews, and documentation. Data verification is done through data validation at the East Java Consumer Protection Foundation (YLPK) in Surabaya. The results of this study are intended to determine the extent of the role of the Consumer Protection Foundation (YLPK) of East Java in Surabaya in assisting consumer protection in the dispute over Hajj and Umrah travel. The act in protecting consumer is given in order to get the rights of the consumer in mediation to the litigation process if needed.

Keywords: Consumer protection, YLPK of East Java, *Muamalah Fiqh*.

## A. PENDAHULUAN

Pesatnya pertumbuhan perekonomian nasional yang terjadi di Indonesia telah menghasilkan variasi produk barang atau jasa yang dapat dikonsumsi. Perkembangan dalam dunia usaha yang terjadi saat ini begitu cepat, tidak lepas dari adanya peran kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan perdagangan dan barang ataupun jasa. Bukti dari pesatnya perkembangan yang terjadi di Indonesia ditandai dengan beredarnya barang dan atau jasa secara bebas, baik barang dari dalam negeri maupun luar negeri. Kemudian selain hal tersebut terdapat faktor pendukung lain seperti kemajuan ilmu pengetahuan, kecanggihan ilmu teknologi serta perkembangan komunikasi, ada pula kontribusi dari perkembangan ilmu informatika yang juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang atau jasa.<sup>1</sup>

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu<sup>2</sup>. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka apabila orang yang mampu tidak melaksanakannya maka berdosa dan apabila melaksanakannya mendapat pahala. Sedangkan makna haji bagi umat Islam merupakan respon terhadap panggilan Allah SWT.<sup>3</sup> Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup, ini berarti jika seseorang telah melaksanakannya yang pertama,<sup>4</sup> maka selesailah kewajibannya. Untuk yang kedua, ketiga dan seterusnya hanyalah sunnah<sup>5</sup>. Telah dijelaskan pula dalam al-Qur'an surah Ali „Imran ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَرَبُّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ  
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ- (97:3)

*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*

<sup>1</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Ijtihad jurnal wacana Islam dan Kemanusiaan*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, vol.13, No.1, juni 2013),33- 34.

<sup>2</sup>Abdurachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh*, (Jakarta: PT. Gelora AksaraPratama,2010), 9.

<sup>3</sup>Dien Majid, *Berhaji Dimasa Kolonial*, ( Jakarta: CV. Sejahtera,2008),36.

<sup>4</sup>Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, *haji, umrah dan ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-sunnah*, (Jakarta, CV. Firdaus,1993), 5.

<sup>5</sup>Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji Dan Umroh*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2014) 55.

*Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*<sup>6</sup>

Sesuai dengan tafsir Al-Muyassar bahwa Di rumah (Kakbah) ini terdapat tanda-tanda yang jelas mengenai kemuliaan dan keutamaannya, seperti manasik dan masyā'ir. Salah satunya ialah batu yang dijadikan tempat berdiri oleh Ibrahim ketika dia hendak meninggikan dinding Kakbah. Contoh lainnya ialah siapa yang memasukinya maka ia akan merasa aman dan tidak akan mengalami gangguan apapun. Dan manusia berkewajiban untuk berkunjung ke Baitullah untuk menunaikan ibadah haji karena Allah, bagi orang yang memiliki kemampuan untuk sampai ke tempat itu. Dan siapa yang mengingkari kewajiban haji, maka sungguh Allah Mahakaya, tidak butuh terhadap orang yang kafir itu dan segenap alam semesta.<sup>7</sup>

Dengan adanya perkembangan teknologi telah memacu perubahan kebiasaan seseorang termasuk salah satunya dalam hal kebiasaan melakukan transaksi jual beli ataupun jasa. Seperti pada zaman sekarang banyak perusahaan yang menyediakan jasa travel umrah dan haji yang dijadikan sebuah peluang bisnis yang menguntungkan bagi sebuah perusahaan untuk menarik jamaah.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di Makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah. Marakya perusahaan-perusahaan yang menyediakan jasa travel umroh dan haji membuat masyarakat tergiur karena banyak paket umrah yang murah, Iming-iming paket umroh murah banyak menjadi jebakan bagi masyarakat. Tidak sedikit calon jamaah yang nasibnya masih terkatung-katung menanti waktu keberangkatan. Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) menerima pengaduan adanya empat biro travel

<sup>6</sup>Departemen Agama RI, Al-, Aliyy, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 49

<sup>7</sup><https://tafsirweb.com/1229-surat-ali-imran-ayat-97.html> di akses (Pada Tanggal 23 Juli 2019 08 : 55 WIB)

umroh yang bermasalah mengenai pengaduan yang merugikan konsumen sepanjang 2017. Keempat operator travel umroh itu adalah PT Persada Indonesia di Surabaya, PT First Anugerah Perkasa atau First Travel di Jakarta, PT Utsmaniyah Hannien Tour di Surabaya, dan PT Solisi Balad Lumampah di Bandung. "Mereka tidak memberangkatkan sesuai tanggal yang dijanjikan kepada pelanggan. Seharusnya pelanggan sudah berangkat tahun lalu. Tapi sampai saat ini masih belum," jelas Ketua YLPK Jatim M. Said Sutomo pada acara pendirian Posko Pengaduan Korban Travel Haji dan Umroh di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur (Jatim), Surabaya.<sup>8</sup>

Dalam Undang - Undang No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian agama sebagai leading sector penyelenggaraan ibadah haji yaitu: Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlangsung, dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.<sup>9</sup>

Kelemahan konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha dapat terlihat pada faktor ekonomi, pengetahuan, psikologis, maupun pendidikan. Menurut hasil penelitian BPHN (Badan dan Pembinaan Hukum Nasional), faktor-faktor penyebab lemahnya konsumen juga dapat muncul karena Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya, Belum terkondisinya masyarakat konsumen karena masyarakat belum tahu hak-hak dan kemana hak-haknya disalurkan jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan dari standar barang atau jasa yang sewajarnya, Belum terkondisinya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan menuntut hak-haknya, Proses peradilan yang ruwet dan waktu yang berkepanjangan, Posisi konsumen yang lemah.<sup>10</sup>

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, menyatakan bahwa untuk melindungi konsumen dibutuhkan lembaga khusus yang

---

<sup>8</sup> [ylpkjatim.or.id/](http://ylpkjatim.or.id/)(dikases pada tanggal 2 agustus 2018 pukul 20:00 wib)

<sup>9</sup> Taufiq Kamil (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan haji, di sajikan di sebuah seminar haji di Jakarta / B-1 ), BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil, (Media Indonesia, edisi Selasa, 9 juli 2002).

<sup>10</sup> Agung Nugroho, Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul, Jakarta Jalan Arjuna Utara Tol Tomang Kebun Jeruk, Jakarta, vol 11 no 2, agustus 2014, 143.

dapat melindungi konsumen baik yang dibentuk oleh swadaya masyarakat maupun yang dibentuk oleh pemerintah, dimana lembaga tersebut berfungsi melindungi konsumen dari perbuatan pelaku usaha yang tidak beritikad baik. Mengingat secara mendasar konsumen membutuhkan perlindungan hukum yang memadai, yang memberikan jaminan bahwa konsumen berada pada posisi yang sederajat dengan pelaku usaha.

Melalui undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 nementapkan 9 (sembilan) hak konsumen sebagai berikut:

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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 konsumen secara patut, Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>11</sup>

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau di kenal dengan Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) ini berfungsi sebagai penerima aspirasi atau keluhan konsumen yang dirugikan dan untuk menangani masalah penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha. dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. sehingga dapat membantu konsumen dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Yayasan lembaga konsumen indonesia memiliki kegiatan yaitu memberikan dukungan dan penanganan pengaduan sebagai hal yang paling mendasar bagi kegiatan organisasinya, YLPK mengupayakan utuk terlibat dalam berbagai proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemerintah, terutama untuk menjamin bahawa konsumen indonesia didukung oleh landasan hukum yang kuat. bidang

---

<sup>11</sup>Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), 33.

pengaduan dan hukum YLPK memberikan bantuan gratis bagi konsumen yang merasa tidak puas atas produk dan layanan yang diperoleh, serta memastikan hak-hak mereka.<sup>12</sup> Visi YLPK yaitu Membangun kesetaraan hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha guna terciptanya keunggulan kualitas produk barang dan atau produk jasa di pasar global. Misi YLPK Jatim Pertama, mendampingi, mendorong, mengadvokasi dan mengedukasi konsumen agar mendapatkan produk barang dan atau produk jasa yang tepat mutu, tepat waktu, tepat harga, tepat mutu barang dan atau pelayanan serta tepat mutu, tepat waktu, tepat harga, tepat mutu barang dan atau pelayanan serta tepat respons komplain yang disampaikan oleh konsumen. Kedua, mengawasi, mengevaluasi dan mempublikasi pertumbuhan dan perkembangan pelaku usaha tentang produk barang dan atau produk jasa yang dipasarkan agar tetap terjaga ketepatan mutu, ketepatan waktu, ketepatan harga, ketepatan mutu barang dan atau pelayanan dan ketepatan perlindungan hukum terhadap komplain konsumen.<sup>13</sup> Ketiga, mengawal kebijakan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan perlindungan konsumen sehingga proses-proses kebijakan publik dapat menghasilkan output kebijakan bukan hanya pada kepentingan bisnis dan politis semata yang pada gilirannya akan membawa dampak negatif terhadap konsumen akhir secara masif.

Fiqh muamalah merupakan fiqh dalam segi bahasa berarti al-fahmu (faham), sedangkan secara istilah, fiqh berarti ilmu tentang hukum-hukum syara' amaliyah yang di gali dari dalil-dalil yang tafshili (rinci), yang berhubungan dengan amal perbuatan manusia. Muamalah berasal dari kata yang semakna dengan mufa'alah (saling berbuat), yang menggambarkan adanya suatu aktifitas manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Fiqh muamalah merupakan hasil dari pengolahan potensi insani dalam meraih sebanyak banyak mungkin nilai-nilai *Ilahiyat*, yang berkenaan dengan tata aturan hubungan antara manusia (*mahklukat*), secara keseluruhan dapat dikatakan disiplin ilmu yang tidak mudah untuk dipahami. Karenanya, diperlukan suatu kajian yang mendalam agar dapat memahami tata aturan islam tentang hubungan manusia yang sesungguhnya.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup>Nikjs Dewi, *Peranan yayasan lembaga konsumen indonesia*, dalam <http://fh-warmadewa.ac.id> di akses( tanggal 04 juli 2018 pukul 04:00 wib)

<sup>13</sup><http://ylpkjatim.or.id/visi-misi-ylpk-jatim/> (di akses tanggal 2 agustus 2018, 11:00 wib)

<sup>14</sup>Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Prees, 2011), 6.

Hubungan manusia sebagai makhluk sosial ini dalam islam di kenal dengan muamalat yaitu yang mengatur hubungan manusia dengan manusia dalam kaitannya dengan pengelolaan harta.<sup>15</sup> Didalam hukum islam mengatur dan melindungi terhadap masing-masing pihak yang melakukan akad kerjasama, agar tidak terjadi saling merugikan satu sama lain guna tercaainya tujuan satu sama lain.

Dengan demikian, fiqh muamalah berarti hukum-hukum syara' yang berhubungan dengan perbuatan manusia yang menyangkut urusan keduniaan, atau lebih singkatnya adalah hukum tentang kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh manusia. seperti al-bay' (jual-beli), ijarah (sewa-menyewa), qardh (utang piutang), kerjasama bisnis (musyarakah dan mudharabah), rahn (gadai), wakalah (perwakilan atau agen distributor), hiwalah (pelimpahan tanggung jawab melunasi hutang), kafalah (penjaminan), wadi'ah (penitipan), dan lain-lain.yang mana fiqh muamalah tidak bisa terlepas dari nilai-nilai ketuhanan,artinya apapun yang dilakukan oleh manusia, tidak lain adalah semata-mata untuk mengabdikan kepada allah swt.<sup>16</sup> Salah satu contoh bermuamalah dalam islam adalah musharakah (shirkah) yakni kerjasama antar dua orang atau lebih dalam sebuah usaha dan konsekuensi keuntungan dan kerugian, ditanggung secara bersama.

Dalam hal ini maka penulis akan meneliti tentang peran yayasan lembaga perlindungan konsumen (YLPK) Jatim di Surabaya dalam mendampingi konsumen pada sengketa Travel haji dan Umrah Prespektif Fiqih Muamalah

## **B. PENGERTIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>17</sup> Namun, ada pula yang berpendapat jika hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini juga dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki sekala yang lebih luas

---

<sup>15</sup>Qomarul Huda, *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Teras, 2011), 5.

<sup>16</sup>Harun, "*fiqh Muamalah*", (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017). 2.

<sup>17</sup>*Ibid.*,11.

karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini yaitu aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen apabila terjadi gangguan oleh pihak lain.<sup>18</sup>

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang sudah pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh sebaik-baiknya. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa suatu perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak semaunya atau sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.<sup>19</sup>

Adapun pencapaian tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha agar dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh memiliki rasa tanggung jawab.<sup>20</sup> Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- c. Meningkatkan kualitas barang atau jasa
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;

---

<sup>18</sup>*Ibid.*, 13.

<sup>19</sup>Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), 4.

<sup>20</sup> Abdul Halim Barkatullah, *hukum perlindungan konsumen (kajian teoretis dan perkembangan pemikiran)*, 18.

- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.<sup>21</sup>

### **C. PERAN YAYASAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM MENDAMPINGI SENGKETA TRAVEL HAJI DAN UMRAH**

Setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan atau mengadakan permohonan membantu penyelesaian konsumen ke Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jatim, baik itu berupa pengaduan secara online maupun pengaduan secara langsung ke kantor YLPK Jatim yang beralamat di jalan gayungsari timur 35 surabaya. Pengaduan secara langsung akan diberikan blangko yang berisikan identitas lengkap, barang bukti dan lain-lain.

Untuk memudahkan pengaduan, maka akan dijelaskan bagaimana prosedur untuk dapat mengadu ke YLKI / YLPK Jawa Timur dan bagaimana proses serta mekanisme penanganannya.<sup>22</sup>

Pertama, cara yang dapat dilakukan untuk mengadu adalah melalui telepon atau E-Mail [admin@ylpkjatim.or.id](mailto:admin@ylpkjatim.or.id), klik [pengaduan@ylpkjatim.or.id](mailto:pengaduan@ylpkjatim.or.id), via surat atau datang langsung.

Pengaduan melalui telepon dikategorikan menjadi dua yaitu

1. Hanya minta informasi atau saran (advice), maka telpon itu cukup dijawab secara lisan pula dan diberikan advice pada saat itu dan selesai.
2. Pengaduannya untuk ditindaklanjuti. Jika konsumen meminta pengaduannya ditindaklanjuti, maka si penelepon diharuskan mengirim surat pengaduan secara tertulis ke YLKI yang berisi :
  - a. Kronologis kejadian yang dialami sehingga merugikan konsumen.
  - b. Wajib mencantumkan identitas dan alamat lengkap konsumen.
  - c. Menyertakan barang bukti atau fotocopy dokumen pelengkap lainnya (kwitansi pembelian, kartu garansi, surat perjanjian, dll)
  - d. Apakah konsumen sudah pernah melakukan komplain ke pelaku usaha. Jika belum pernah, maka konsumen dianjurkan untuk

---

<sup>21</sup> Ibid, 18.

<sup>22</sup><http://ylpkjatim.or.id/pengaduan/mechanisme-pengaduan/> diakses ( Pada Tanggal 4 juli 2019)

melakukan komplain secara tertulis ke pelaku usaha terlebih dahulu.  
Cantumkan tuntutan dari pengaduan konsumen tersebut

Kedua, setelah surat masuk ke YLKI / YLPK Jawa Timur, resepsionis / penerima pengaduan mendaftarkan semua surat-surat yang masuk secara keseluruhannya (register I). Selanjutnya surat diberikan kepada Pengurus Harian setidaknya ada tiga yaitu (a) ditindaklanjuti/ tidak ditindaklanjuti (b) bukan sengketa konsumen (c) bukan skala prioritas. Surat di disposisikan ke Bidang Pengaduan Konsumen dilakukan register II Khusus sebagai data pengaduan.

Ketiga, setelah surat sampai ke personil yang menangani maka dilakukan seleksi administrasi disini berupa kelengkapan secara administrasi.

#### Proses Administrasi

Langkah selanjutnya dilakukan setelah proses administrasi dan analisis substansi, yaitu korespondensi kepada pelaku usaha dan instansi terkait sehubungan dengan pengaduan konsumen.<sup>23</sup>

Pada tahap pertama korespondensi dilakukan secara prosedural yaitu meminta tanggapan dan penjelasan mengenai kebenaran dan pengaduan konsumen tersebut. Di sini YLKI / YLPK Jawa Timur memberikan kesempatan untuk mendengarkan kedua belah pihak yaitu versi konsumen dan versi pelaku usaha. Tidak jarang dengan korespondensi ini kasus dapat diterima masing-masing pihak dengan memberikan jawaban surat secara tertulis ke YLKI / YLPK Jawa Timur yang isinya permintaan maaf kepada konsumen dan sudah dilakukan penyelesaian langsung kepada konsumennya.

Namun demikian, tidak menutup kemungkinan dalam korespondensi ini masing-masing pihak tidak menjawab persoalan dan bersikukuh dengan pendapatnya. Dalam kondisi ini YLKI / YLPK Jawa Timur mengambil inisiatif dan pro aktif untuk menjadi mediator. YLKI membuat surat undangan untuk mediasi kepada para pihak yang sedang bersengketa untuk mencari solusi terbaik.

#### Proses Mediasi

---

<sup>23</sup><http://ylpkjatim.or.id/pengaduan/mekanisme-pengaduan/> diakse (pada tanggal 04 juli 2019)

YLPK Jawa Timur memberi kesempatan kepada kedua belah pihak untuk menjelaskan duduk perkara yang sebenarnya tanpa boleh dipotong oleh pihak lain sebelum pihak pertama selesai memberikan penjelasan. Setelah masing-masing menyampaikan masalahnya, maka YLPK Jawa Timur memberikan waktu untuk klarifikasi dan koreksi tentang apa yang disampaikan oleh masing-masing pihak.

Setelah permasalahannya diketahui, maka masing-masing pihak berhak menyampaikan opsi atau tuntutan yang diinginkan, sekaligus melakukan negosiasi atas opsi atau tuntutan tersebut untuk mencapai kesepakatan. Apabila telah dicapai kesepakatan, maka isi kesepakatan itu dituangkan dalam Berita Acara Kesepakatan. Tahap akhir dari proses mediasi adalah mengimplementasikan hasil kesepakatan.

Dalam melakukan penyelesaian kasus secara mediasi, ada dua kemungkinan yang bisa terjadi yaitu:

1. Terjadinya kesepakatan berarti selesai
2. Tidak terjadi kesepakatan alias deadlock, artinya kasus selesai dalam tingkatan litigasi.

#### **D. PANDANGAN FIQH MUAMALAH ATAS PERAN YAYASAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN JATIM SURABAYA**

Fiqh mu'amalah dapat juga dikatakan sebagai hukum perdata Islam hanya saja bila dibandingkan dengan Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*BW. Burgerlijk wetboek*) yang juga berkaitan dengan hukum personal, fiqh muamalah atau dapat dikatakan sebagai hukum perdata Islam hanya mencukupkan pembahasannya pada hukum perikatan (*verbinten issenrecht*), tidak membahas hukum perorangan (*personenrecht*) dan hukum kebendaan (*zakenrecht*) secara khusus.

Dalam hukum perikatan islam ada beberapa cara yang bisa dilakukan dalam menyelesaikan persengketaan yakni salah satunya dengan perdamaian (*sulhu*). Semua tujuannya hanya untuk mencari keridhoan para semua pihak yang bersengketa. Hal ini sesuai dengan asas dalam kontrak islam antara lain;

1. Al-Hurriyah (Kebebasan), merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dalam artian para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*).
2. Al-Musawah (Persamaan atau kesetaraan), para pihak mempunyai kedudukan (*bargining position*) yang sama, dasar hukum asas persamaan adalah al-Qur'an surat al-Hujurat: 13.
3. Al-'Adalah (Keadilan) perjanjian harus mendatangkan keuntungan yang sama dan tidak mendatangkan kerugian pada salah satu pihak.
4. Al-Rida (Kerelaan), dasar transaksi adalah suka sama suka antara masing-masing pihak. Perniagaan harus didasarkan kerelaan dan kesepakatan para pihak secara bebas (QS. al-Nisa': 29).
5. Al-Sidiq (Kebenaran dan kejujuran), bahwa setiap muslim harus berkata benar, karena faktor kepercayaan (*trust*) menjadi sesuatu yang esensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad.
6. Al-Kitabah (tertulis), setiap perjanjian dibuat secara tertulis demi kepentingan pembuktian jika dikemudian hari terjadi sengketa.

Dari penjelasan di atas Perlindungan hukum memiliki banyak aspek dalam tinjauan yang dilakukan oleh yayasan lembaga perlindungan konsumen, dimulai dari perlindungan hukum dalam hal penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha maupun keluhan yang di dapatkan dari konsumen. Jika yayasan lembaga perlindungan konsumen membahas tentang peran, banyak sekali hal yang dilakukan oleh yayasan lembaga perlindungan konsumen (YLPK) mulai dari memberikan masukan yang diberikan kepada konsumen yang tidak tau akan hukum perlindungan konsumen, memperjuangkan hak-hak konsumen.<sup>24</sup> yang mana juga disebutkan dalam UUPK pasal 4 yaitu mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang maupun jasa, hak untuk menentukan barang atau jasa, hak mendapatkan informasi yang jelas dan jujur terhadap barang ataupun jasa, hak untuk mendapatkan bantuan hukum untuk penyelesaian sengketa, hak untuk mendapatkan bimbingan dan pendidikan konsumen, hak diperlakukannya dengan benar dan jujur dan tidak diskriminatif, hak mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan hal ini sesuai

---

<sup>24</sup>Ibid

dengan fiqih muamalah dimana menjadi seorang mediator harus bertindak Al-Sidiq (Kebenaran dan kejujuran) untuk mendapatkan tujuan yang sama yaitu kemaslahatan bersama guna mendapatkan perdamaian antara kedua belah pihak.

Dalam hal kasus yang mengakibatkan terjadinya penipuan terhadap konsumen travel haji dan umrah YLPK sangat berperan penting dalam hal memperjuangkan hak konsumen untuk mendapatkan keadilan bersama, dimana pelaku usaha mengakibatkan kerugian yang dialami konsumen tidak jadi pergi beribadah karena pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Dalam proses mediasi YLPK berperan untuk menemukan jalan keluarnya baik itu untuk mendapatkan kemaslahatan pelaku usaha maupun konsumen yang dirugikan, yang mana YLPK mengacu pada hal apa saja yang bisa di buktikan oleh konsumen yang di rugikan guna memperkuat pembelaan terhadap pelaku usaha guna mencegah kemungkaran yang di lakukan pelaku usaha.<sup>25</sup>

Peran YLPK disini melakukan mediasi terhadap pelaku usaha dan konsumen yang di rugikan guna mendapatkan haknya konsumen untuk mendapatkan keadilannya. YLPK melakukan mediasi maksimal tiga kali pemanggilan, jika dalam pemanggilan tersebut tidak ada tanggapan dari pelaku usaha maka pihak YLPK akan menerbitkan berita acara bahwa pelaku usaha tidak memiliki itikad baik untuk bertanggung jawab.<sup>26</sup> Kemudian jika di dalam nya pengaduan konsumen ada unsur tindakan pidana maka pihak YLPK merekomendasikan agar di perkarakan ke pihak yang lebih berwajib yaitu kepolisian atau ke pengadilan langsung.

Hal yang paling rentan dalam bermuamalah yaitu tentang adanya kecurangan dari salah satu pihak yang ingin mendapat keuntungan dengan merugikan pihak lainnya. Pada umumnya dalam penyelesaian masalah tersebut biasanya dilakukan dengan dua cara. Pertama melalui proses mediasi kedua belah pihak agar mendapat titik bantu untuk menyelesaikan sengketa, kemudian cara selanjutnya diselesaikan melalui proses ke meja pengadilan sebagai lanjutan jika proses mediasi tidak berhasil mendamaikan kedua belah pihak. Agar bernilai adil, maka dalam penyelesaian sengketa harus di serahkan kepada

---

<sup>25</sup>Wawancara dengan Dimas Nurkholby selaku wakil sekretaris YLPK Jatim, pada tanggal 4 Juli 2019

<sup>26</sup>Wawancara dengan Dimas Nurkholby selaku wakil sekretaris YLPK Jatim, pada tanggal 4 Juli 2019

pihak ketiga (mediator) yang ahli dibidangnya. Hal ini sudah di jelaskan di al Qur'an surat An- Nisa' ayat 58 yang berbunyi:<sup>27</sup>

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.*

Hal tersebut juga dikemukakan oleh ahli tafsir yaitu Al- Muyassar, sesungguhnya Allah menyuruh kalian menunaikan amanat kepada pemiliknya. Dan Dia menyuruh kalian, apabila kalian memutuskan perkara di antara manusia dalam semua urusan mereka, maka putuskanlah perkara mereka dengan adil, jangan memihak atau zalim dalam memutuskan. Sesungguhnya Allah mengingatkan dan memberi bimbingan yang sebaik-baiknya ke arahnya (menjaga amanat) dalam setiap kondisi kalian. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar ucapan-ucapan kalian dan Maha Melihat perbuatan-perbuatan kalian.<sup>28</sup>

Pada ayat tersebut Allah SWT. Menyuruh kita untuk menyampaikan suatu kepada orang yang berhak menerimanya dan memerintahkan agar berlaku adil apabila menetapkan hukum di antara manusia. Dalam penetapan keadilan dalam suatu perkara tidak boleh berpihak pada salah satu pihak, namun harus di pertimbangkan juga dengan melihat kepentingan semua pihak.

Orang yang taat terhadap semua aturan dan hukum yang berlaku adalah termasuk orang yang adil, sebagaimana firman Allah Swt. Pada surat hud ayat 85;

وَيَنْقُومِ آوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ

Artinya;

وَلَا تَعْتَسُوا فِي الْأَرْضِ مُمْسِدِينَ ﴿٨٥﴾

<sup>27</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *al-Alim: Al-Qur'an dan terjemahnya*, (Jakarta: Mizan, 2011), 88.

<sup>28</sup> <https://tafsirweb.com/1590-surat-an-nisa-ayat-58.html>, di akses (pada tanggal 23 juli 2019, pukul 20:00 WIB)

*Dan Syu'aib berkata: "Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan."<sup>29</sup>*

Dalam tafsir Min Fathil Qadir atau Syaikh Dr. Muhammad Sulaiman Al-Asyqar, Tidak cukup menahan mereka agar tidak mengurangi timbangan, bahkan (Syuaib) mewajibkan mereka agar berlaku adil, sekalipun dia harus menambah takaran tersebut. Sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil dan sepadan tanpa mengambil takaran terlalu banyak dan kurang dalam memberi. Janganlah kalian mengurangi sedikitpun hak-hak manusia dengan cara menipu atau memaksa, dan janganlah berbuat kerusakan di bumi, memperbanyak dan melanjutkan perbuatan kerusakan<sup>30</sup> saya sepakat dengan pendapat Min Fathil Qadir atau Syaikh Dr. Muhammad Sulaiman Al-Asyqar dimana dalam menjalankan amanat guna mendapatkan hak-haknya sebagai manusia yaitu mendapatkan kebijakan yang adil tanpa memihak satu sama lain.

Untuk implementasi agar berlaku adil maka sudah tentu harus ada pihak ketiga yang ahli berlaku adil dalam penetapan hukum yang adil sehingga tidak terjadi ketimpangan dalam menetapkan keputusan. Jadi menurut pandangan fiqih muamalah atas peran yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jatim sudah sesuai dengan hukum muamalah yang mana sebagai mediator, yang tujuannya untuk mendamaikan kedua belah pihak agar sama-sama mendapatkan keadilan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Berdasarkan hakikat ilmu fiqih muamalah, peran YLPK kota Surabaya sudah sesuai dengan ketentuan yang mementingkan pada persetujuan dan kerelaan kedua belah pihak. Al-Rida (Kerelaan), dasar transaksi barang maupun jasa adalah suka sama suka antara masing-masing pihak. Harus didasarkan kerelaan dan kesepakatan para pihak secara bebas Begitupun juga dengan akad yang dilakukan antara klien dengan pihak YLPK dimana YLPK hanya melayani sesuai dengan yang diinginkan oleh klien. Dalam kasus ini biasanya YLPK Jatim memberikan kebebasan setelah mediasi tidak berhasil, karena setelah itu ada pilihan untuk

<sup>29</sup>Kementerian Agama Republik Indonesia, *al-Alim: al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Mizan,2011), 232.

<sup>30</sup><https://tafsirweb.com/3577-surat-hud-ayat-85.html> diakses (pada tanggal 24 juli 2019 pukul 08:00 WIB)

memilih menikhaskan nilai kerugiannya atau lanjut ke proses litigasi. Kerelaan kedua pihak juga sangat ditekankan ketika mediasi berhasil yaitu dilakukan menciptakan kesepakatan kedua belah pihak sesuai dengan ketentuan syara’.

## **E. PENUTUP**

Berdasarkan hal tersebut di atas, dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jatim di Surabaya memiliki peran mensosilaisasikan tentang perlindungan konsumen, menerima pengaduan terkait sengketa konsumen, memberikan nasihat dan saran yang dilakukan dengan mediasi, dan menyediakan bantuan hukum ketika mediasi gagal sehingga tercapailah tujuan konsumen yaitu untuk mendapatkan haknya sebagai konsumen setelah dirugikan oleh pelaku usaha sesuai dengan UUPK Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pandangan fiqih muamalah atas peran Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jatim di Surabaya dalam mendampingi perlindungan konsumen sudah sesuai dengan yang disyariatkan oleh hukum islam baik dari segi akad sampai akhir penyelesaian sengketa melalui mediasi maupun litigasi kepada pihak yang adil dan memiliki kompetensi dibidang muamalah.

### **Saran**

Kepada Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jatim Surabaya untuk lebih mengoktimalkan perlindungan konsumen agar menjadi lembaga yang bisa membantu pemerintah dalam pengawasan terhadap perlindungan konsumen agar tidak ada lagi keluarga yang mengalami kerugian akibat perusahaan yang nakal yang merugikan konsumen.

Untuk pemerintah supaya lebih berhati-hati dalam memberikan izin terhadap perusahaan, supaya mendapatkan data yang valid dan terlindunginya jamaah umroh maupun haji sehingga tercapainya tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

## F. KEPUSTAKAAN

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, (Bandung: Nusa Media, 2008),
- Aziz Abdul Bin Abdullah Bin Baaz, *haji, umrah dan ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-sunnah*, (Jakarta, CV. Firdaus, 1993).
- Departemen Agama RI, Al-, Aliyy, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005).
- Dewi Nikjs, *Peranan yayasan lembaga konsumen indonesia*, dalam <http://fh-warmadewa.ac.id> akses( tanggal 04 juli 2018 pukul 04:00 wib)
- Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Prees, 2011).
- Jazuli Imam, *Buku Pintar Haji Dan Umroh*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014).
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana, 2012),
- Kamil Taufiq, *(Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan haji, di sajikan di sebuah seminar haji di Jakarta / B-I ) , BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil*, (MediaIndonesia, edisi selasa, 9 juli 2002)
- Majid Dien, *Berhaji Dimasa Kolonial*, ( Jakarta: CV. Sejahtera, 2008),
- M. Nur Rianto Al Arif, *Ijtihad jurnal wacana Islam dan Kemanusiaan*, (jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, vol.13, No.1, juni 2013).
- Nugroho Agung, Fakultas Hukum, Universitas Esa Unggul, Jakarta Jalan Arjuna Utara Tol Tomang Kebun Jeruk, Jakarta, vol 11 no 2, agustus 2014,
- Qomarul Huda, *Fiqih Muamalah*, (Yogyakarta: Teras, 2011).
- Rochimi Abdurachman, *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010),