



LAPORAN PENGABDIAN

SISTEM PERBANDINGAN HUKUM
JAMAAH HAJI INDONESIA DENGAN
MALAYSIA DALAM PERSPEKTIF
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ketua : Dr. M. Shidqon Prabowo S.H M.Hum

Anggota : Takwim Azami, SH.,M.Kn

UNIVERSITAS WAHID HASYIM



unwahas.ac.id



unwahasaja



unwahas tv

LAPORAN PENGABDIAN



***SISTEM PERBANDINGAN HUKUM JAMAAH HAJI INDONESIA
DENGAN MALAYSIA DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN
KONSUMEN***

Diusulkan oleh:

Ketua : Dr M Shidqon Prabowo S.H M.Hum

Anggota : Takwim Azami, SH.,M.Kn

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WAHID HASYIM**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : *Sistem Perbandingan Hukum Jamaah Haji
Indonesia dengan Malaysia dalam Perspektif
Perlindungan Konsumen*

Nama Ketua : Dr M Shidqon Prabowo S.H M.Hum

Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 27 Juni 1985

Pangkat/Golongan : IV a

Jabatan Fungsional : Lektor Kepala

Alamat Rumah : Jl. Sawah Besar Timur 99 RT 9 RW 2
Kaligawe Gayamsari Kota Semarang

Jangka Waktu : 3 Bulan

Jumlah Orang yang terlibat : 5 Orang

Biaya : Rp. 100.000.000

Semarang, 17 Desember 2024

Mengetahui,

Ketua Tim Peneliti



Dr M Shidqon Prabowo S.H M.Hum



Dekan Fakultas Hukum

Dr. Mastur M.Hum

INTISARI

Pengabdian ini mengkaji sistem perlindungan konsumen bagi jemaah haji di Indonesia dan Malaysia dengan tujuan untuk mengevaluasi perbedaan dan persamaan antara kedua sistem tersebut. Melalui pendekatan perbandingan, penelitian ini menyoroti beberapa perbedaan signifikan, termasuk biaya haji yang lebih tinggi dan kuota yang lebih kecil di Malaysia dibandingkan dengan Indonesia. Selain itu, Malaysia juga memiliki sistem pengelolaan dana haji yang lebih efektif dan pelayanan yang lebih terstruktur dan komprehensif.

Hasil Pengabdian ini memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan perlindungan konsumen jemaah haji di Indonesia, seperti alokasi dana subsidi yang lebih besar, reformasi pengelolaan dana haji, dan peningkatan kesadaran kolektif dalam pelayanan haji. Diharapkan hasil pengabdian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas perlindungan konsumen dalam konteks ibadah haji di kedua negara.

Kata kunci: perlindungan konsumen; law comparative; rekomendasi kebijakan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
INTISARI.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Rumusan Masalah.....	4
C. Urgensi Pelaksanaan Pengabdian.....	6
BAB II LITERATUR RIVEW.....	9
2.1. Kajian Perbandingan Hukum	9
2.2. <i>Law Comparative</i>	11
2.3. Hukum Perlindungan Konsumen	12
BAB III PELAKSANAAN PENGABDIAN	14
A. Bahan.....	14
B. Alat/Instrumen.....	14
C. Pelaksanaan Pengabdian	15
D. Cara Kerja/Metode Pengabdian	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
1. Menganalisis dan mendeskripsikan sistem dan regulasi pelayanan haji di Indonesia dibandingkan dengan Malaysia dalam hal perlindungan konsumen. 18	
2. Menganalisis dan mendeskripsikan praktik terbaik dalam pelayanan haji di Malaysia yang dapat diadopsi oleh Indonesia untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan haji.	19
3. Menganalisis dan mendeskripsikan rekomendasi kebijakan yang dapat diberikan kepada pembuat kebijakan di Indonesia untuk meningkatkan perlindungan konsumen jamaah haji berdasarkan hasil perbandingan dengan Malaysia.	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fenomena pelayanan haji di Indonesia menunjukkan tantangan yang kompleks dan dinamis, mengingat jumlah jamaah haji yang sangat besar setiap tahunnya. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia mengirimkan ribuan jamaah haji ke Tanah Suci setiap tahun, yang memerlukan koordinasi yang ketat antara berbagai lembaga pemerintah, penyelenggara haji, dan agen perjalanan. Meskipun pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui modernisasi sistem pendaftaran, pelatihan manasik haji, dan penyediaan fasilitas yang lebih baik, masih ada berbagai tantangan yang perlu diatasi. Ini termasuk masalah dalam manajemen logistik, pemenuhan standar pelayanan minimal, dan penanganan keluhan jamaah.

Di sisi lain, banyak jamaah yang masih menghadapi masalah terkait dengan akomodasi, transportasi, dan layanan kesehatan selama menjalankan ibadah haji. Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan melalui reformasi regulasi, peningkatan transparansi, dan kerjasama dengan pemerintah Arab Saudi serta pihak terkait lainnya. Fenomena ini mencerminkan pentingnya perlindungan konsumen dan perlunya pendekatan yang holistik dan berkelanjutan dalam penyelenggaraan ibadah haji agar dapat memberikan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan khusyuk bagi seluruh jamaah.

Fenomena pelayanan haji di Indonesia telah menunjukkan beberapa perubahan dan tantangan yang signifikan. Banyak jamaah haji Indonesia yang

memilih melakukan haji dengan kemampuan penguasaan manasik dan doa-doa yang terbatas. Mereka lebih memilih jalan pintas dan tergantung pada pembimbing haji, sehingga tidak banyak yang mampu membaca doa-doanya secara langsung.

Pelayanan jemaah haji 2024 masih menghadapi beberapa masalah, seperti seringnya matinya listrik, kran macet, kloset mampet, dan lift tidak berfungsi. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kesempurnaan ibadah haji. Analisis keefektifan pelayanan haji di Kantor Urusan Haji Propinsi DKI Jakarta menunjukkan bahwa pelayanan haji masih memiliki beberapa kelemahan, seperti tingginya biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan kurangnya kesigapan terhadap kualitas prima layanan.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan layanan haji dengan mengeluarkan kebijakan Haji Ramah Lansia dan meningkatkan akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan layanan ibadah. Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti kurangnya kesadaran kolektif masyarakat dalam melayani jemaah haji. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang lebih intensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan kesadaran kolektif masyarakat dalam melayani jemaah haji.

Haji adalah salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Muslim yang mampu secara finansial, fisik, dan mental. Setiap tahunnya, jutaan umat Muslim dari seluruh dunia, termasuk Indonesia dan Malaysia, berangkat ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji. Dalam proses ini, negara bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah haji, termasuk memastikan perlindungan konsumen yang optimal.

Perlindungan konsumen adalah upaya perlindungan yang diberikan kepada konsumen untuk memastikan bahwa mereka mendapatkan hak-hak dan perlakuan yang adil dalam transaksi komersial. Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak etis, memastikan keamanan dan kualitas produk atau layanan yang mereka beli, serta memberikan akses yang memadai terhadap informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan yang cerdas (Ismantara & Prianto, 2022).

Perlindungan konsumen mencakup berbagai aspek, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jujur dan transparan tentang produk atau layanan, hak untuk memilih dengan bebas tanpa tekanan atau manipulasi, hak untuk mendapatkan barang atau layanan yang aman dan berkualitas sesuai dengan yang dijanjikan, serta hak untuk memperoleh ganti rugi atau kompensasi yang pantas jika terjadi pelanggaran hak-hak konsumen (Panjaitan, 2021).

Di banyak negara, termasuk Indonesia, perlindungan konsumen didukung oleh undang-undang yang mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban pedagang atau penyedia layanan. Undang-undang ini sering kali menetapkan standar minimum yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam berinteraksi dengan konsumen, termasuk dalam hal harga, kualitas, pelayanan, serta penyelesaian sengketa. Secara keseluruhan, perlindungan konsumen bukan hanya tentang memastikan kepatuhan terhadap aturan hukum, tetapi juga tentang membangun kepercayaan antara konsumen dan pelaku usaha serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan melalui praktik bisnis yang bertanggung jawab dan adil (Panjaitan, 2021).

Pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan sistem hukum haji Indonesia dan Malaysia, mengidentifikasi persamaan dan perbedaan dalam regulasi serta implementasi hukum terkait penyelenggaraan haji di kedua negara, serta menilai efektivitas masing-masing sistem dalam memberikan perlindungan kepada jamaah haji. Selain itu, diskusi yang ada di pengabdian ini bermanfaat untuk menilai sejauh mana kedua negara telah mengimplementasikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan haji, serta mengidentifikasi kekurangan dan potensi perbaikan dalam sistem perlindungan konsumen haji di Indonesia dan Malaysia.

Hasil dari pengabdian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pembuat kebijakan di Indonesia dan Malaysia untuk meningkatkan perlindungan konsumen jamaah haji berdasarkan temuan kajian. Pentingnya kegiatan kajian ini terletak pada peningkatan kualitas pelayanan haji, perlindungan hak jamaah, pengembangan kebijakan yang lebih baik, dan peningkatan kerjasama regional. Kajian ini dapat memberikan wawasan berharga mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan haji, sehingga jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan lebih nyaman dan aman.

B. Tujuan dan Rumusan Masalah

Pelayanan haji di Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, seperti manajemen logistik, pemenuhan standar pelayanan, dan penanganan keluhan jamaah. Meskipun telah ada upaya dari pemerintah untuk meningkatkan

kualitas pelayanan, masih banyak jamaah yang mengalami masalah terkait akomodasi, transportasi, dan layanan kesehatan selama menjalankan ibadah haji.

Di sisi lain, Malaysia sebagai negara tetangga dengan populasi Muslim yang signifikan, juga menyelenggarakan ibadah haji dengan tantangan dan pendekatan yang mungkin berbeda. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian perbandingan antara pelayanan haji di Indonesia dan Malaysia untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan solusi yang dapat diadopsi untuk meningkatkan pelayanan haji di Indonesia, dengan fokus khusus pada perlindungan konsumen.

1. Rumusan Masalah:

- a. Bagaimana sistem dan regulasi pelayanan haji di Indonesia dibandingkan dengan Malaysia dalam hal perlindungan konsumen?
- b. Apa praktik terbaik dalam pelayanan haji di Malaysia yang dapat diadopsi oleh Indonesia untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan haji?
- c. Apa rekomendasi kebijakan yang dapat diberikan kepada pembuat kebijakan di Indonesia untuk meningkatkan perlindungan konsumen jamaah haji berdasarkan hasil perbandingan dengan Malaysia?

2. Tujuan Penelitian:

- a. Menganalisis dan mendeskripsikan sistem dan regulasi pelayanan haji di Indonesia dibandingkan dengan Malaysia dalam hal perlindungan konsumen.

- b. Menganalisis dan mendeskripsikan praktik terbaik dalam pelayanan haji di Malaysia yang dapat diadopsi oleh Indonesia untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan haji.
- c. Menganalisis dan mendeskripsikan rekomendasi kebijakan yang dapat diberikan kepada pembuat kebijakan di Indonesia untuk meningkatkan perlindungan konsumen jamaah haji berdasarkan hasil perbandingan dengan Malaysia.

C. Urgensi Pelaksanaan Pengabdian

Perbandingan hukum memiliki beberapa manfaat yang signifikan dalam meningkatkan perlindungan konsumen. Pertama, perbandingan hukum membantu dalam pembentukan hukum nasional yang lebih efektif dan efisien. Dalam konteks perlindungan konsumen, perbandingan hukum dapat membantu menentukan standar perlindungan yang lebih baik untuk konsumen di kedua negara yang diperbandingkan. Kedua, perbandingan hukum juga membantu dalam pembuatan perjanjian internasional yang lebih efektif dan membantu menentukan standar perlindungan yang lebih baik untuk konsumen dalam perjanjian internasional yang terkait dengan perlindungan konsumen (Djoni, 2018).

Selain itu, perbandingan hukum juga membantu mengkaji hukum dalam ukuran besarnya sebagai fenomena sosial secara general. Dalam konteks perlindungan konsumen, perbandingan hukum dapat membantu mengkaji bagaimana perlindungan konsumen dapat ditingkatkan melalui perbandingan

sistem hukum yang lebih efektif (Lukito, 2022). Perbandingan hukum juga membantu mengidentifikasi kemiripan dan perbedaan dalam berbagai sistem hukum yang sedang dibandingkan (Shodiq & Djafar Shodiq, 2023). Akhirnya, perbandingan hukum juga membantu mengpromosikan harmonisasi dan perkembangan hukum secara global.

Fenomena pelayanan haji di Indonesia menunjukkan tantangan yang kompleks dan dinamis, mengingat jumlah jamaah haji yang sangat besar setiap tahunnya. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia mengirimkan ribuan jamaah haji ke Tanah Suci setiap tahun, yang memerlukan koordinasi yang ketat antara berbagai lembaga pemerintah, penyelenggara haji, dan agen perjalanan. Meskipun pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui modernisasi sistem pendaftaran, pelatihan manasik haji, dan penyediaan fasilitas yang lebih baik, masih ada berbagai tantangan yang perlu diatasi. Ini termasuk masalah dalam manajemen logistik, pemenuhan standar pelayanan minimal, dan penanganan keluhan jamaah. Di sisi lain, banyak jamaah yang masih menghadapi masalah terkait dengan akomodasi, transportasi, dan layanan kesehatan selama menjalankan ibadah haji.

Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan melalui reformasi regulasi, peningkatan transparansi, dan kerjasama dengan pemerintah Arab Saudi serta pihak terkait lainnya. Namun, untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi calon haji, penting untuk melakukan perbandingan antara pelayanan haji di Indonesia dan di Malaysia. Malaysia, sebagai negara tetangga dengan populasi Muslim yang signifikan, juga menghadapi tantangan serupa dalam

penyelenggaraan haji, tetapi memiliki pendekatan yang mungkin berbeda dalam beberapa aspek.

Dengan membandingkan sistem dan praktik pelayanan haji di kedua negara, kita dapat mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diadopsi dan disesuaikan untuk meningkatkan pelayanan haji di Indonesia. Perbandingan ini dapat mencakup berbagai aspek seperti sistem pendaftaran, pelatihan jamaah, manajemen logistik, penyediaan akomodasi dan transportasi, serta layanan kesehatan dan keselamatan. Selain itu, perbandingan ini juga dapat membantu dalam memahami bagaimana masing-masing negara menangani keluhan dan masalah yang dihadapi oleh jamaah, serta bagaimana mereka mengimplementasikan perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan haji.

Dengan demikian, perbandingan antara pelayanan haji di Indonesia dan Malaysia tidak hanya akan memberikan wawasan berharga bagi peningkatan pelayanan haji di Indonesia, tetapi juga akan mendorong peningkatan standar pelayanan haji di tingkat regional. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa calon haji mendapatkan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan khusyuk, serta hak-hak mereka sebagai konsumen terlindungi dengan baik.

BAB II

LITERATUR RIVEW

2.1. Kajian Perbandingan Hukum

Kajian perbandingan hukum mengalami perkembangan pesat pada abad ke-20. Pada masa itu, ilmu perbandingan hukum banyak diperbincangkan oleh para ahli yang berdebat intens tentang posisinya dalam tren ilmiah saat itu, yang meliputi: (1) perbandingan epistemologis, (2) perbandingan metodologis, dan (3) perbandingan substantive (Djoni, 2018).

Perbandingan epistemologis berfokus pada isu-isu filosofis dalam ilmu perbandingan hukum, sementara perbandingan metodologis mendalami unsur-unsur metodologis dari ilmu tersebut. Perbandingan substantif, yang paling sering dilakukan oleh para ahli, melibatkan perbandingan substansi hukum dari berbagai sistem hukum yang berbeda. Ketiga jenis perbandingan ini terus berkembang, yang terlihat dari banyaknya tulisan, riset, dan kajian para ahli yang selalu berkembang. Terutama dalam kajian perbandingan epistemologis dan metodologis, yang sering diwarnai perdebatan sengit tentang berbagai topik, kajian perbandingan hukum dapat dikatakan sebagai bidang ilmu hukum yang terus mengalami kemajuan (Lukito, 2022).

Kajian perbandingan hukum berkembang pesat pada abad ke-20 dan menjadi subjek perdebatan sengit di kalangan ahli mengenai posisinya

dalam teori hukum (jurisprudence) dan hubungannya dengan dampak sosial. Khususnya di bidang epistemologi, diperdebatkan apakah ilmu ini merupakan kajian mandiri atau sekadar cabang dari ilmu hukum umum. Perdebatan ini menyoroti apakah perbandingan hukum memiliki sistem ilmiah tersendiri atau tidak, dengan fokus pada validitas dan komparabilitasnya. Secara epistemologis dan ontologis, ilmu perbandingan hukum bertujuan menghasilkan pengetahuan baru dan validasi ilmiah, serta mengkaji objek yang dapat dibandingkan (Lukito, 2022).

Perdebatan ini menghasilkan dua pandangan utama. Kelompok pertama memandang ilmu perbandingan hukum sebagai bagian integral dari ilmu sosial dan humaniora yang lebih luas, menekankan pendekatan filosofis dan idealis. Mereka melihat perbandingan hukum sebagai upaya memahami hukum dalam konteks yang lebih luas, bukan sekadar membandingkan aturan hukum, dan berusaha mencapai pemahaman hukum yang lebih baik. Kelompok ini cenderung menyebutnya sebagai "*Comparative Legal Studies*" untuk menekankan pendekatan yang lebih luas dan kontekstual.

Kelompok kedua mengambil pendekatan praktis, fokus pada mencari persamaan dan perbedaan antara sistem hukum yang ada. Mereka berpendapat bahwa perbandingan hukum tidak eksis sebagai ilmu mandiri, melainkan sebagai alat praktis untuk memahami berbagai tradisi dan sistem hukum. Mereka lebih suka istilah "hukum perbandingan" yang

menunjukkan pendekatan yang lebih fokus pada perbandingan aturan hukum spesifik.

Perdebatan ini menunjukkan bahwa kajian perbandingan hukum terus berkembang, dengan berbagai tulisan, riset, dan kajian yang memperkaya pemahaman kita tentang hukum dalam konteks yang lebih luas. Pendekatan idealis dan praktis ini membantu kita memahami hukum sebagai fenomena sosial dan budaya, bukan sekadar sistem aturan, dan mendorong pemahaman yang lebih mendalam dan holistik tentang subjek hukum.

2.2. *Law Comparative*

Ilmu perbandingan hukum membahas tingkat perbandingan fakta sosial dan memiliki dua pandangan utama: yang tidak terbatas (unlimited) dan yang terbatas (limited). Pandangan pertama, yang dipengaruhi oleh idealisme, menganggap semua hal bisa diperbandingkan, meskipun berbeda dan unik. Pandangan ini menekankan bahwa kegiatan perbandingan hukum tidak boleh dibatasi oleh logika fungsionalisme atau strukturalisme. Sebaliknya, pandangan terbatas berpendapat bahwa perbandingan harus didasarkan pada kesamaan yang jelas antara entitas yang diperbandingkan, sehingga menghasilkan hasil yang dapat diinterpretasi. Komparabilitas dianggap penting untuk memastikan bahwa perbandingan memiliki makna dan relevansi (Shodiq & Djafar Shodiq 2023).

Pendekatan terbatas ini menekankan bahwa perbandingan hanya bisa dilakukan pada hal-hal yang memiliki unsur kesamaan, mengikuti tiga unsur utama: *comparatum* (elemen yang diperbandingkan), *comparandum* (subjek

perbandingan), dan *tertium comparationis* (denominator komparatif umum). Kajian ini juga membedakan antara perbandingan pada level makro dan mikro. Pada level makro, fokusnya adalah pada sistem hukum secara keseluruhan dalam suatu negara dan hubungannya dengan sistem hukum negara lain. Sementara pada level mikro, perhatian lebih pada aturan hukum spesifik dan praktik hukumnya dalam masyarakat (Djoni. 2018).

Geoffrey Samuel (Lukito, 2022) menekankan bahwa kajian perbandingan makro dan mikro ini tidak dapat dipisahkan, meskipun subjek kajiannya berbeda, namun keduanya saling melengkapi dalam memahami hukum secara lebih menyeluruh.

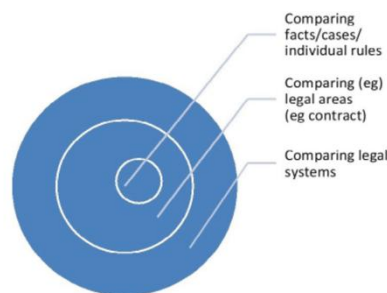


Diagram 1. Subjek kajian perbandingan hukum

2.3. Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri, serta mendorong tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya (Walangitang, 2023). Tujuan utama dari hukum ini adalah menciptakan kepastian hukum yang memungkinkan baik pelaku

usaha maupun konsumen mematuhi hukum dan memperoleh keadilan dalam perlindungan konsumen (Hamid, 2017).

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menetapkan beberapa tujuan, termasuk asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, dan kepastian hukum. Pasal 3 dari undang-undang ini menekankan bahwa perlindungan konsumen harus dilakukan dengan menyebarkan informasi melalui media, menerima pengaduan, dan melakukan survei terkait kebutuhan konsumen.

Namun, dalam praktiknya, perlindungan konsumen masih menghadapi berbagai masalah, seperti kurangnya kesadaran kolektif masyarakat dalam melayani jemaah haji dan tingginya biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Oleh karena itu, perlu ada upaya lebih intensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dan kesadaran kolektif masyarakat dalam melayani jemaah haji (Yuhendri, 2018).

Beberapa tahun terakhir, pemerintah telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan haji melalui kebijakan Haji Ramah Lansia dan peningkatan akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan layanan ibadah. Meskipun demikian, tantangan seperti kurangnya kesadaran kolektif masyarakat dalam melayani jemaah haji masih perlu diatasi. Upaya yang lebih intensif diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dan kesadaran kolektif masyarakat dalam melayani jemaah haji (Yuhendri, 2018).

BAB III

PELAKSANAAN PENGABDIAN

A. Bahan

Bahan Pengabdian ini adalah sebagaimana berikut :

1. Tinjauan Pustaka: Meliputi studi terdahulu tentang perlindungan konsumen di Indonesia, pelayanan penyelenggaraan Haji yang didapatkan dari literatur ilmiah yang diunduh baik nasional maupun internasional dari Google Scholar, Elsevier journal, sage, dan ebsco host.
2. Kajian peraturan-peraturan yang relevan di Malaysia dan implementasinya.

B. Alat/Instrumen

Alat / instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah diantaranya :

1. Alat tulis untuk mencatat hasil sosialisasi, dokumentasi, dan diskusi.
2. Alat dokumentasi. Untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas pengabdian terdokumentasikan dengan baik.
3. Computer / laptop. Laptop memungkinkan untuk mengakses berbagai sumber informasi dan literatur ilmiah secara daring. Dengan akses ke jurnal, buku elektronik, dan database riset, peneliti dapat mengumpulkan data dan informasi yang relevan untuk studi mereka. Selain itu, laptop memungkinkan peneliti untuk menulis dan mengedit dokumen dengan efisien menggunakan aplikasi pengolah kata seperti Microsoft Word, Google Docs, atau LaTeX, untuk menyiapkan laporan penelitian, proposal,

atau artikel ilmiah. Laptop juga berperan dalam menyusun presentasi berbasis slide seperti PowerPoint untuk menyajikan hasil penelitian dalam seminar, konferensi, atau pertemuan akademik lainnya, serta membagikan artikel ilmiah atau laporan penelitian melalui platform daring.

C. Pelaksanaan Pengabdian

Pengabdian terkait Sistem Perbandingan Hukum Jamaah Haji Indonesia dengan Malaysia dalam Perspektif Perlindungan Konsumen dapat dilakukan melalui berbagai langkah konkret.

1. Pengumpulan data dan analisis komparatif dilakukan untuk memahami persamaan dan perbedaan dalam regulasi perlindungan konsumen haji kedua negara. Langkah ini melibatkan pengumpulan informasi terkait undang-undang, kebijakan, dan praktek lapangan.
2. Sosialisasi dan edukasi melalui penyuluhan dan workshop untuk calon jamaah haji serta penyelenggara haji dilakukan guna meningkatkan kesadaran akan hak-hak konsumen.
3. Perumusan rekomendasi kerjasama dan kolaborasi dengan pemerintah dan lembaga terkait di kedua negara, serta akademisi dan peneliti, diinisiasi untuk berbagi informasi dan praktik terbaik. Pengembangan kebijakan dilakukan dengan menyusun rekomendasi berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan perlindungan konsumen.

4. Pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi petugas haji memastikan pelayanan yang lebih baik bagi jamaah.

D. Cara Kerja/Metode Pengabdian

Pelaksanaan pengabdian terkait Sistem Perbandingan Hukum Jamaah Haji Indonesia dengan Malaysia dalam Perspektif Perlindungan Konsumen dilakukan melalui beberapa tahapan.

1. Diskusi interaktif antara peserta kegiatan (jamaah haji) dan dosen pemateri (Dr. M. Shidqon) yang membahas perbedaan dan persamaan antara sistem hukum perlindungan konsumen bagi jamaah haji di Indonesia dan Malaysia. Dalam sesi ini, peserta didorong untuk aktif bertanya dan berbagi pengalaman mereka terkait perlindungan konsumen selama pelaksanaan ibadah haji.
2. Brain Storming. Pertukaran pandangan mengenai tantangan dan peluang dalam meningkatkan perlindungan konsumen bagi jamaah haji, termasuk identifikasi berbagai isu seperti aspek hukum, pelayanan, dan kepuasan jamaah haji. Diskusi ini juga mencakup cara-cara mengatasi kendala yang ada dan memanfaatkan peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji.
3. Pengambilan esimpulan dan penutup, di mana ringkasan hasil diskusi dan pembelajaran yang didapat selama kegiatan disampaikan kepada peserta. Dosen pemateri menekankan kembali pentingnya pemahaman hukum

dalam konteks perlindungan konsumen bagi jamaah haji, memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen, serta bagaimana sistem hukum dapat melindungi mereka.

Dengan demikian, diharapkan peserta dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan haji, serta mampu mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam situasi nyata.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Menganalisis dan mendeskripsikan sistem dan regulasi pelayanan haji di Indonesia dibandingkan dengan Malaysia dalam hal perlindungan konsumen.

Sistem hukum perlindungan konsumen bagi jamaah haji di Malaysia berbeda dengan yang ada di Indonesia. Di Malaysia, biaya haji lebih tinggi, sekitar Rp 100,87 juta, dibandingkan dengan Indonesia yang sebesar Rp 98,89 juta. Namun, warga Malaysia membayar lebih sedikit karena adanya subsidi besar dari pemerintah, setidaknya lebih dari 50 persen. Malaysia juga memiliki kuota haji lebih kecil, yakni 31.600 jamaah setiap tahunnya, sedangkan Indonesia memiliki kuota sebesar 221.000 jamaah untuk tahun 2022 (bin Ngah, 2022).

Pengelolaan dana haji di Malaysia lebih efektif, dengan nilai manfaat dana haji sebesar Rp 62,13 juta untuk jamaah B40 dan Rp 55,07 juta untuk jamaah non-B40. Sementara itu, di Indonesia nilai manfaat dana haji sebesar Rp 29,7 juta. Pemerintah Malaysia juga memiliki sistem pelayanan haji yang lebih baik, mencakup layanan, akomodasi, konsumsi, transportasi, bimbingan ibadah, dan pengawasan KBIHU, SISKOHAT, dan lainnya. Kesadaran kolektif dalam melayani jamaah haji di Malaysia juga lebih tinggi. Pelayanan haji di Malaysia telah diimbangi dengan peningkatan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan ibadah. Selain itu, Malaysia memiliki sistem pelayanan yang sangat kompetitif dan program pelatihan untuk peningkatan kapasitas petugas haji.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji dengan kebijakan Haji Ramah Lansia serta peningkatan akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan layanan ibadah. Meski demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti kurangnya kesadaran kolektif masyarakat dalam melayani jamaah haji. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih intensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dan kesadaran kolektif masyarakat dalam melayani jamaah haji.

Perbedaan sistem hukum perlindungan konsumen bagi jamaah haji di Malaysia dan Indonesia menunjukkan beberapa aspek penting dalam perlindungan konsumen. Di Malaysia, biaya haji yang lebih tinggi dibandingkan dengan Indonesia diimbangi dengan subsidi besar dari pemerintah, sehingga jamaah membayar lebih sedikit. Hal ini mencerminkan pendekatan perlindungan konsumen yang proaktif, di mana pemerintah berperan aktif dalam meringankan beban finansial jamaah (Yuhendri, 2018).

Di sisi lain, Indonesia memberikan nilai manfaat dana haji yang lebih rendah, menunjukkan perbedaan dalam pengelolaan dana dan alokasi subsidi. Selain itu, kuota haji yang lebih besar di Indonesia menciptakan tantangan dalam pengelolaan dan pelayanan, sementara Malaysia dengan kuota yang lebih kecil dapat lebih fokus pada kualitas pelayanan. Malaysia juga menunjukkan kesadaran kolektif yang lebih tinggi dalam melayani jamaah, dengan sistem pelayanan yang terorganisir dan kompetitif, serta program pelatihan untuk petugas haji. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, Malaysia tampaknya lebih efektif dalam memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi melalui subsidi, pengelolaan dana yang baik, dan pelayanan yang berkualitas. Sementara itu, Indonesia perlu meningkatkan kesadaran kolektif dan kualitas pelayanan untuk memenuhi standar perlindungan konsumen yang lebih tinggi.

2. Menganalisis dan mendeskripsikan praktik terbaik dalam pelayanan haji di Malaysia yang dapat diadopsi oleh Indonesia untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan haji.

Praktik terbaik dalam pelayanan haji di Malaysia yang dapat diadopsi oleh Indonesia untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan haji:

1. Di Malaysia, pelayanan haji didukung oleh subsidi besar dari pemerintah yang mengurangi beban finansial jamaah, sebuah model yang dapat diikuti oleh Indonesia dengan mengalokasikan dana lebih signifikan untuk subsidi biaya haji.

2. Malaysia menunjukkan sistem pengelolaan dana haji yang efektif dengan nilai manfaat yang tinggi, menunjukkan perlunya reformasi serupa dalam pengelolaan dan transparansi dana haji di Indonesia.
3. Kesadaran kolektif masyarakat Malaysia dalam melayani jamaah dan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas petugas haji juga menjadi contoh yang dapat diterapkan Indonesia untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas layanan. Struktur pelayanan yang terorganisir dan kompetitif di Malaysia, termasuk layanan akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan bimbingan ibadah, menunjukkan pentingnya integrasi yang jelas dalam pelayanan.

Secara finansial, Malaysia memiliki biaya haji yang lebih tinggi dan kuota yang lebih kecil dibandingkan Indonesia. Biaya haji di Malaysia mencapai Rp 100,87 juta, sedangkan di Indonesia Rp 98,89 juta, dengan kuota haji Malaysia sekitar 31.600 jemaah per tahun, sementara Indonesia memiliki kuota 221.000 jemaah.

Sistem pelayanan haji Malaysia mencakup berbagai tugas pelayanan yang komprehensif, termasuk layanan, akomodasi, konsumsi, transportasi, bimbingan ibadah, dan pengawasan, menunjukkan komitmen pada peningkatan kualitas layanan. Malaysia juga telah berhasil meningkatkan aspek-aspek seperti akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan layanan ibadah dengan sistem pelayanan yang kompetitif dan peningkatan kapasitas untuk petugas haji.

Meskipun upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji di Malaysia dengan kebijakan seperti Haji Ramah Lansia dan peningkatan layanan, tantangan seperti kesadaran kolektif masyarakat dalam melayani jamaah haji tetap perlu diatasi. Oleh karena itu, Indonesia dapat belajar dari Malaysia untuk mengintensifkan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan kesadaran kolektif masyarakat dalam melayani jamaah haji.

3. Menganalisis dan mendeskripsikan rekomendasi kebijakan yang dapat diberikan kepada pembuat kebijakan di Indonesia untuk meningkatkan perlindungan konsumen jamaah haji berdasarkan hasil perbandingan dengan Malaysia.

Berikut adalah susunan rekomendasi kebijakan yang dapat diberikan kepada pembuat kebijakan di Indonesia untuk meningkatkan perlindungan konsumen jamaah haji berdasarkan hasil perbandingan dengan Malaysia:

1. Peningkatan subsidi biaya haji. Mengalokasikan dana lebih signifikan untuk subsidi biaya haji, mirip dengan model yang diterapkan di Malaysia, untuk mengurangi beban finansial jamaah haji di Indonesia.
2. Reformasi pengelolaan dana haji. Memperkenalkan reformasi dalam pengelolaan dan transparansi dana haji untuk meningkatkan efektivitas dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengelolaan dana haji.
3. Peningkatan kesadaran kolektif masyarakat. Melakukan kampanye intensif untuk meningkatkan kesadaran kolektif masyarakat tentang pentingnya melayani jamaah haji dengan baik, sejalan dengan praktik yang terlihat di Malaysia.
4. Pelatihan peningkatan kapasitas petugas haji. Menyediakan pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan bagi petugas haji di Indonesia untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah haji.
5. Struktur pelayanan terintegrasi. Mengembangkan dan mengimplementasikan struktur pelayanan haji yang terintegrasi, mencakup layanan akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan bimbingan ibadah, untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan dapat diakomodasi dengan baik.
6. Fokus pada kelompok rentan. Menerapkan kebijakan seperti haji ramah lansia yang berfokus pada kebutuhan spesifik jamaah, terutama kelompok rentan, untuk memastikan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang memadai dan ramah.

7. Peningkatan pengawasan dan pengendalian. Memperkuat sistem pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan haji, termasuk pengawasan terhadap penyelenggaraan biro perjalanan haji dan aspek keamanan jamaah.
8. Kolaborasi regional. Menggalakkan kerja sama regional, termasuk dengan malaysia, untuk pertukaran pengalaman dan praktik terbaik dalam perlindungan konsumen jamaah haji serta pengelolaan pelayanan haji secara efektif.

Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu Indonesia dalam meningkatkan perlindungan konsumen jamaah haji serta meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan haji secara keseluruhan, sejalan dengan praktik terbaik yang terlihat di Malaysia.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian ini menyoroti perbedaan sistem perlindungan konsumen bagi jamaah haji antara Indonesia dan Malaysia. Malaysia memiliki pendekatan yang lebih terstruktur dan efektif dalam menyediakan pelayanan haji, mulai dari subsidi biaya haji yang signifikan, pengelolaan dana haji yang transparan dan efisien, hingga kesadaran kolektif masyarakat yang tinggi dalam melayani jamaah haji. Adopsi praktik-praktik ini oleh Indonesia dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan haji di tanah air.

Rekomendasi kebijakan yang dihasilkan meliputi peningkatan subsidi biaya haji, reformasi dalam pengelolaan dana haji, peningkatan kesadaran masyarakat, pelatihan untuk petugas haji, struktur pelayanan yang terintegrasi, fokus pada kelompok rentan, dan peningkatan pengawasan serta kolaborasi regional dengan Malaysia.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan Indonesia dapat memperbaiki pengelolaan haji secara menyeluruh, memberikan perlindungan yang lebih baik bagi jamaah haji, dan meningkatkan pengalaman serta keadilan dalam ibadah haji bagi semua jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Djoni, S. G. (2018). Pengantar Perbandingan Sistem Hukum (Civil Law, Common Law, dan Hukum Adat). *Bandung: Penerbit Nusa Media*.
- bin Ngah, A. G. (2022). Comparison of Hajj Financial Management in Malaysia and Indonesia. *Media Syari'ah: Wahana Kajian Hukum Islam dan Pranata Sosial*, 24(2).
- Hamid, A. H., & SH, M. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol. 1). Sah Media.
- Ismantara, S., & Prianto, Y. (2022). Relevansi hukum perlindungan konsumen indonesia di era ekonomi digital. *Prosiding Serina*, 2(1), 321-330.
- Lukito, R. (2022). “*Compare But Not to Compare*”: Kajian Perbandingan Hukum di Indonesia. *Undang: Jurnal Hukum*, 5(2), 257-291.
- Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*.
- Shodiq, D. M., & Djafar Shodiq, S. H. (2023). *Perbandingan Sistem Hukum*.
- Walangitang, A. V. V. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kadaluwarsa (Studi Perbandingan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia dan Malaysia). *UNES Law Review*, 5(4), 3279-3292.
- Yuhendri, E. (2018). *Pengelolaan Keuangan Haji; Studi Perbandingan di Negara Indonesia dan Malaysia* (Doctoral Dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).

LAMPIRAN

Lampiran diisi surat-menyurat kelembagaan/perizinan, logbook penelitian, dokumen CoA/perolehan bahan, kuesioner panelis, foto selama proses dan hasil penelitian. Berikan keterangan di atas lampiran:

Lampiran 1. Surat Izin Survey

Lampiran 2. CoA Bahan



