

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA AKIBAT
PEMBATALAN KEBERANGKATAN JAMAAH UMROH
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

SKRIPSI



Oleh :

LAILI RIZKI AMALIA
NBI. 1311401559

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA AKIBAT
PEMBATALAN KEBERANGKATAN JAMA'AH UMROH
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN
SKRIPSI**



Oleh :

LAILI RIZKI AMALIA
NBI. 1311401559

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA AKIBAT
PEMBATALAN KEBERANGKATAN JAMA'AH UMROH
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi
Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

Oleh :

LAILI RIZKI AMALIA
NBI. 1311401559


**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA AKIBAT
PEMBATALAN KEBERANGKATAN JAMAAH UMROH
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

Oleh :

LAILI RIZKI AMALIA
NBI. 1311401559

Dosen Pembimbing:


Sumiyati, SH., MM., MH
NPP : 20310850031

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA AKIBAT
PEMBATALAN KEBERANGKATAN JAMA'AH UMROH
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

Oleh :

LAILI RIZKI AMALIA
NBI. 1311401559

**Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus Skripsi Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal 05 Februari 2018**

**Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. 343/ISK/FH/VIII/2017
Tanggal : 01 Agustus 2017**

TIM PENGUJI:

Ketua : Dr. Slamet Suhartono, SH., MH
NPP : 20310860065

Sekretaris : Sumiyati, SH., MM., MH
NPP : 20310850031

Anggota : M. Jufri Ahmad, SH., MM., MH
NPP : 196606181991031002

Mengetahui:

**Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945
Dekan,**

Dr. Slamet Suhartono, SH., MH
NPP : 20310860065

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laili Rizki Amalia
NPM : 1311401559
Program : Sarjana Hukum
Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA AKIBAT PEMBATALAN KEBERANGKATAN JAMAAH UMROH BERDASARKAN UNDANG - UNDANG PERLINDUNGAN KONSUME

Adalah Hasil karya saya sendiri dan bukan “Duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang Pernah diajukan oleh orang lain Untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 28 Januari 2018
Hormat saya,



Laili Rizki Amalia

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Lzili Rizki Amalia

Nomor Mahasiswa : 1311401559

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN JASA AKIBAT PEMBATALAN
KEBERANGKATAN JAMA'AH UMROH BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 13 April 2018

Yang menyatakan



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT Yang Maha Mengetahui yang senantiasa memberikan berbagai rahmat, nikmat dan karunia dalam bidang pengetahuan. Tidak lupa shalawat dan salam penulis sampaikan kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW yang menuntun kita ummatnya hingga akhir zaman, Sembah sujud memohon keridhoan kepada kedua orang tua penulis yang telah mendidik dan membimbing dalam menjalani kehidupan. Berkat doa dan dukungan merekalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Akibat Pembatalan Keberangkatan Jamaah Umroh Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membimbing serta membantu penulis, baik yang bersifat moril maupun materil. Dengan demikian pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Sumiyati, SH, MM, MH. Selaku pembimbing, terima kasih untuk waktu kepercayaan serta bimbingan skripsinya yang sangat berguna bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Wiwik Afifa, S.Pi.,SH.,MH. Selaku Kaprodi S1 Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap karyawan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Kepada Bapak Syofyan Hadi, SH.,MH. Yang telah memberikan tambahan bimbingannya, memberikan saran dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
6. Kepada kedua Orang Tua yang selalu memberikan Doa yang tak pernah putus. Kepada adik-adik saya, kakak saya terima kasih banyak.

7. Nezily Fatim El Zahra, Agung Pratama Putra, Madjidah Dunisak, Aditya Hakim, Shiro, Neno Safitri, Afifah, Elis QM, Putri Muliandari, Adrian L, Advent Nababan, Dicky P, Kesowo Theo, Tegar MAP, Grace Jean yang telah setia menemani selama perkuliahan dan semua kenangannya.
8. Teman-teman KKN sekamar Edel, Sischa Putri, Destya, Annisa, dan Tantri yang telah menjadi teman baru saya, dan terima kasih juga kenangannya selama disana.
9. Teman-teman KKN Desa Ngampel, terutama kepada Divisi TTG Terima Kasih selama 12 harinya.
10. Kepada Ombudsam RI Perwakilan Jawa Timur yang telah mengizinkan saya dan teman-teman saya untuk magang.

Surabaya, 20 Januari 2018

Laili Rizki Amlia

ABSTRAK

Jamaah Umroh di Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan dikarenakan minat Masyarakat dalam melaksanakan Ibadah Umroh sangat tinggi. Penyelenggara Ibadah Umroh dilaksanakan oleh penyedia jasa atau biro perjalanan. Dengan adanya peningkatan minat masyarakat untuk Ibadah Umroh terjadi adanya pembatalan keberangkatan Ibadah Umroh secara sepihak yang dilakukan oleh penyedia jasa. Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa Umroh, apabila dibatalkan secara sepihak oleh penyedia jasa dan bagaimana cara penyelesaian hukumn yang dapat dilakukan oleh Jamaah Umroh apabila dibatalkan secara sepihak oleh penyedia jasa. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Hukum Normatif merupakan penelitian hukum yang mengaji beberapa aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahwa pembahasan di dalam penelitian ini adalah dalam perlindungan terhadap pengguna jasa perjalanan Ibadah Umroh akibat pembatalan keberangkatan Jamaah Umroh harus mendapatkan suatu perlindungan hukum terhadap hak-hak mereka yang sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan metode penyelesaian yang dapat digunakan dengan cara Mediasi, Mediasi merupakan cara yang sederhana, sengketa cepat bersifat rahasia dan biaya murah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah agar pemerintah lebih memperjelas dan mempertegas peraturan menegenai perjalanan Ibadah Umroh.

Kata kunci: Jamaah Umroh, Pembatalan, Perlindungan Konsumen.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DARTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian	5
1.6 Pertanggung Jawaban Sistematika	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Konsumen	8
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	10
2.1.2 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	11
2.2 Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen	12
2.2.1 Hak Konsumen Menurut UUPK	13
2.2.2 Hak Konsumen Menurut Peraturan Menteri Agama.....	14
2.2.3 Kewajiban Konsumen	14
2.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	15
2.3.1 Tujuan Perlindungan Konsumen	17
2.4 Pengertian Pelaku Usaha.....	18
2.4.1 Hak Pelaku Usaha	20
2.4.2 Kewajiban Pelaku Usaha	20

2.4.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha	22
2.5 Lembaga Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen	23
2.6 Pengertian Perjanjian	25
2.7 Pengertian Umroh	27
2.7.1 Rukun Umroh.....	27
2.7.2 Syarat Umroh	29
2.7.3 Wajib Umroh.....	29
BAB III PEMBAHASAN	31
3.1 Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Umroh Apabila di Batalkan Secara Sepihak oleh Penyedia Jasa	31
3.1.1 Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen	31
3.1.2 Menurut Peraturan Menteri Agama.....	37
3.1.3 Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008	41
3.2 Penyelesaian Hukum yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen Apabila di Batalkan Sepihak oleh Penyedia Jasa	43
3.2.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan	44
3.2.2 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	47
BAB IV PENUTUP	59
4.1 Kesimpulan	59
4.2 Saran.....	59
DAFTAR BACAAN	61

