

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN CALON  
JAMAAH IBADAH UMROH OLEH PENYELENGGARA  
BIRO PERJALANAN MT. AMANAH**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH  
DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN  
KALIJAGA YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN  
SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU HUKUM**

**OLEH:**

**DWI PUTRI GUNAWAN**  
**15340083**

**PEMBIMBING:**

**FAISAL LUQMAN HAKIM S.H., M.Hum**

**PRODI ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2019**

## ABSTRAK

Perlindungan konsumen sangat dibutuhkan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen agar hak-haknya terpenuhi. Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern membuat kebutuhan hidup manusia meningkat, persaingan antara para pelaku usahapun menjadi sangat sengit dan tidak sedikit konsumen yang dirugikan oleh perbuatan pelaku usaha yang berbuat kecurangan. MT. Amanah sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah dimana dalam melaksanakan kegiatannya melakukan perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan calon jamaah umroh mengalami kerugian. Bentuk kerugian yang dialami oleh calon jamaah umrah yaitu banyak dari calon jamaah belum diberangkatkan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Dari latar belakang masalah tersebut, maka penelitian ini akan membahas apakah penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh yang dilakukan oleh MT. Amanah sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan bagaimana upaya penyelesaian hukum yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta terhadap biro umroh MT. Amanah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mencari data langsung ke lapangan di Lembaga Konsumen Yogyakarta melalui cara pengumpulan data dan wawancara dengan pihak terkait. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perjanjian, teori perlindungan hukum dan teori keadilan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa MT. Amanah dalam memberikan pelayanan jasa umroh tidak sesuai dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena karena MT. Amanah belum mendaftarkan ijin kegiatan usahanya ke Kementerian Agama dan banyak melanggar ketentuan perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha. Upaya penyelesaian hukum yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Yogyakarta yaitu klarifikasi, mediasi dan kesepakatan perdamaian.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Umrah, Jamaah Umrah

## **ABSTRACT**

Consumer protection is needed in providing legal protection to ensure the rights of consumers are fulfilled. Keeping up with the development of a modern economy makes human life necessities increase, competition between businessmen becomes very fierce and not a few consumers who are harmed by the actions of businessmen who commit fraud. MT. Amanah as the organizer of the Umrah pilgrimage in carrying out its activities commits an unlawful act which results in the loss of the Umrah pilgrims. The form of loss experienced by Umrah pilgrims is there are many of the pilgrims who have not departed according to a predetermined schedule. From the background of the problem, this research will discuss whether the implementation of organizer of the pilgrimage tour performed by MT. Amanah is in accordance with UU No. 8 of 1999 and how the legal settlement efforts carried out by the Yogyakarta Consumer Institution against MT. Amanah.

The type of this research is field research by looking for data directly into the field at the Yogyakarta Consumer Institution through data collection and interviews with related parties. The theory used in this research is agreement theory, legal protection theory and the theory of justice.

The research results showed that MT. Amanah in providing Umrah services is not in accordance with UU No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection because of MT. Amanah has not registered a permit for its business activities with the Ministry of Religion and has violated many provisions of acts prohibited by businessmen. Legal settlement efforts carried out by the Yogyakarta Consumers Institute are clarification, mediation and peace agreement.

Keywords : Consumer Protection, Umrah, Pilgrims



### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi

Kepada:

**Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga  
di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Dwi Putri Gunawan

NIM : 15340083

Judul : Perlindungan Hukum Konsumen Calon Jamaah Ibadah Umroh Terhadap Penyelenggara Biro Perjalanan MT. Amanah

Sudah dapat diajukan kembali kepada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 28 Januari 2019

Pembimbing

Faisal Luqman Hakim S.H., M.Hum

NIP. 19790719 200801 1 012



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-65/Un.02/DS/PP.00.9/02/2019

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN CALON JAMAAH  
IBADAH UMROH OLEH PENYELENGGARA BIRO  
PERJALANAN MT. AMANAH

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : DWI PUTRI GUNAWAN  
Nomor Induk Mahasiswa : 15340083  
Telah diujikan pada : Rabu, 06 Februari 2019  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.  
NIP. 19790719 200801 1 012

Penguji I

Dr. H. Riyanta, M.Hum.  
NIP. 19660415 199303 1 002

Penguji II

Prof. Drs. H. Ramo Lukito, M.A., DCL.  
NIP. 19680822 199303 1 001

Yogyakarta, 06 Februari 2019

UTN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19710430 199503 1 001

### SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dwi Putri Gunawan  
Nim : 15340083  
Jurusan : Ilmu Hukum  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 28 Januari 2019

Yang menyatakan



Dwi Putri Gunawan  
NIM. 15340083

**MOTTO**

**“IT’S GOING TO BE HARD,  
BUT HARD DOES NOT MEAN IMPOSSIBLE”**





## HALAMAN PERSEMBAHAN

Ayah dan ibu terimakasih sampai di hari ini  
Engkau masih setia menemaniku  
Dukungan dan kasih sayang seutuhnya terlabuhkan  
Kehangatan rumah senantiasa larut dalam tawa  
Harmonis terasa melebihi manisnya madu bunga

Aku berdiri tegap di sini hanya untuk berbakti denganmu  
Ayah dan ibu maafkan anakmu  
Yang belum pandai akan bakti sesungguhnya  
Proses bakti yang tak jarang masih saja menggores perih hatimu  
Kecewa masih nampak terlakukan di depan ayah dan ibu

Sungguh dalam hati kecil ini ingin sekali membalas jasmu  
Jasa yang tidak akan pernah tergantikan dengan seisi dunia ini pun  
Kasih sayang terus mengalir di permuaraan sejuk  
Tergambar dalam lukisan perjalanan hidup bahagia

Dengan hati kecil ini tidak setitikpun dapat membalas jasa itu  
Tak ada yang mampu memadankan sekalipun dekat disandingkan  
Tidak pernah tergantikan  
Karena tiada yang sanggup untuk menggantikan  
Tidak ada yang dapat menandingi  
Karena tiada yang mampu melakukan selain ayah dan ibuku

Terimakasih ayah dan ibu...  
Dengan sepenuh hati aku ingin sangat berbakti denganmu

Source : ruangseni



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘alamin puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Segala upaya untuk menjadikan skripsi ini mendekati sempurna telah penulis lakukan, namun keterbatasan yang dimiliki penulis maka akan dijumpai kekurangan baik dalam segi penulisannya maupun bobot ilmiahnya. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran sehingga dapat menghantarkan skripsi ini menjadi lebih baik.

Adapun terselesaikannya penulisan skripsi ini tentu tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penyusun menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang dengan ikhlas membantu penyusun skripsi ini terutama kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun bisa menyelesaikan penelitian ini dengan lancar dan dengan segala kemudahan-Nya
2. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta staf-stafnya.
4. Ibu Lindra Darnela, S.Ag., M. Hum, selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum dan Bapak Faisal Luqman Hakim S.H.,

M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Bapak Faisal Luqman Hakim S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah tulus ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan pengarahan, dukungan, masukan serta kritik-kritik yang membangun selama proses penulisan skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibuk Staf Pengajar/Dosen yang telah dengan tulus ikhlas membekali dan membimbing penyusun untuk memperoleh ilmu yang bermanfaat sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum terutama Staf Tata Usaha Prodi Ilmu Hukum Ibu Tatik Rusmiyati yang telah membantu dan memberikan kemudahan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
8. Terimakasih kepada Bapak R. Dwi Priyono, S.H., selaku Perwakilan dari Lembaga Konsumen Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian kepada peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Kedua orang tua penyusun banggakan dan hormati Bapak Gunawan S.H., M.Kn dan Ibuk Sry Wahyuni yang biasa penyusun panggil dengan sebutan Papa dan Mama, senantiasa selalu mengiri penyusun dengan doa yang tiada hentinya, mencurahkan perhatian, cinta dan kasih sayangnya,

memberikan dukungan moril dan materil, serta semangat dan arahan juga pengorbanan yang tulus dan ikhlas agar penyusun dapat menyelesaikan Studi dan Skripsi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

10. Muhammad Pandu Gunawan dan Muhammad Praja Gunawan, kakak dan adik penyusun yang sayangi yang selalu memberikan semangat kepada penyusun.
11. Saudara dan teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2015 yang tak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu membantu dan memberikan ilmu serta pertolongan selama masa menimba ilmu di UIN Sunan Kalijaga.
12. Sahabat terbaik Rifa Presiria, Nur Lifna Deswita, Jacqueline Leticia, Welda Reni, Dian Putri, Elin Prawestu, Jenya Erika, Erviana dan Hernida Firmaya yang selalu menemani penyusun saat selama masa perkuliahan, serta memberikan dukungan dalam proses terselesaikannya Skripsi ini.
13. Pengacau skripsi sekaligus pemberi dukungan terbaik Iknil Ramdhani yang penyusun sayangi, yang selalu ada dalam suka dan duka, memberikan motivasi dan dukungan agar penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua Pihak yang telah membantu penyusun dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung, maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal ibadah dan andil kalian dibalas oleh Allah SWT.

Meskipun Skripsi ini telah penulis coba selesaikan semaksimal mungkin dan sebaik mungkin, namun tetap saja ada ketidaksempurnaan yang membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis tunggu dan terima dengan penuh apresiasi. Akhir kata penyusun berharap semoga semoga skripsi ini dapat dapat memberi kemafaatan kepada penyusun dan kepada seluruh pembaca.

Yogyakarta, 28 Januari 2019

Penyusun,

**Dwi Putri Gunawan**

**NIM. 15340083**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL i</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN SKRIPSI .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka.....	7
E. Kerangka Teori.....	9
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistematika Pembahasan .....	19
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN BIRO PERJALANAN IBADAH UMROH .....</b>	<b>21</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	21
B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....	26
C. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	29
D. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha.....	36
E. Tinjauan Umum Tentang Lembaga Konsumen .....	38
F. Tinjauan Umum Hukum Perjanjian dan Perjanjian Baku .....	41
G. Tinjauan Umum Tentang Umroh dan Biro Perjalanan Umroh .....	49
<b>BAB III PERLINDUNGAN HUKUM OLEH LEMBAGA KONSUMEN YOGYAKARTA .....</b>	<b>54</b>

A.	Gambaran Umum Lembaga Konsumen Yogyakarta.....	54
B.	Tugas dan Program LKY .....	58
C.	Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh LKY .....	62
<b>BAB IV ANALISIS PENYELENGGARAAN PERJALANAN IBADAH</b>		
<b>UMROH MT. AMANAH .....</b>		<b>65</b>
A.	Analisis Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh yang Dilakukan oleh MT. Amanah Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.....	65
B.	Praktek Perlindungan Hukum bagi Calon Jamaah Umroh yang Dilakukan oleh Biro Umroh MT. Amanah .....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>76</b>
A.	<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>76</b>
B.	<b>SARAN .....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>79</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>		<b>I</b>
Lampiran I Kesepakatan Perdamaian.....		I
Lampiran II Curriculum Vitae.....		VI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini perlindungan konsumen sangat dibutuhkan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen agar hak-haknya terpenuhi. Perlindungan konsumen merupakan upaya dari pemerintah untuk mensejahterakan rakyat agar terciptanya keadilan antara pelaku usaha dan konsumen. Melihat perkembangan ekonomi yang semakin pesat, diberlakukanlah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 UUPK disebutkan bahwa :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.<sup>1</sup>

Menurut Az. Nasution, yang dimaksud dengan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan masyarakat.<sup>2</sup>

Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern membuat kebutuhan hidup manusia meningkat, baik kebutuhan jasmani maupun rohani. Salah satu kebutuhan rohani yaitu

---

<sup>1</sup>Pasal 1 ayat (1).

<sup>2</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hlm. 22-23.



kebutuhan manusia untuk semakin dekat dengan Allah SWT dengan melengkapi rukun islam, yaitu haji atau umroh.

Belakangan ini sedang marak terjadi kasus yang merugikan masyarakat, yaitu pembatalan keberangkatan calon jamaah pengguna biro perjalanan ibadah umroh. Indonesia merupakan salah satu Negara dengan jamaah haji dan umroh yang selalu meningkat setiap tahunnya. Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin mengungkapkan bahwa kuota haji yang diberikan pemerintah Kerajaan Arab Saudi kepada Indonesia untuk tahun 2018 yakni mencapai 221.000 jemaah.<sup>3</sup>

Umroh adalah perjalanan mengunjungi Ka'bah untuk menjalani serangkaian ibadah (thawaf dan sa'i tahallul) dengan persyaratan dan ketentuan yang ada di dalam Al-Quran dan Sunnah Rasulullah SAW. Umroh sering disebut haji kecil karena tata caranya hampir menyerupai haji dan hukum umroh adalah sunnah. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Surat Al-Baqarah ayat 196 yang artinya :

*“Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah”*

Dikarenakan umroh adalah salah satu rukun yang harus dijalankan oleh umat Islam maka, dibentuklah ketentuan khusus mengenai ibadah umroh yang diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Di dalam Pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Umrah adalah rangkaian kegiatan perjalanan Ibadah Umrah

---

<sup>3</sup><https://nasional.kompas.com/read/2018/01/22/16331761/menteri-agama-kuota-haji-tahun-2018-mencapai-221000-jemaah>. Diakses pada Sabtu, 22 September 2018, pukul 13.37 WIB.

di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan/atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Melihat begitu banyaknya jumlah jamaah umroh yang ingin melaksanakan rukun Islam kelima tersebut, membuat biro penyelenggara perjalanan umroh semakin menjamur di Indonesia. Dan hal ini mengakibatkan terjadinya persaingan antara biro perjalanan yang satu dengan biro yang lainnya dimulai dari upaya untuk mengikat perhatian calon jamaah akan tawaran-tawaran yang menggiurkan seperti biaya yang murah sudah bisa mendapatkan fasilitas yang sebaik mungkin.

Namun, didalam pelaksanaannya banyak terjadi kegagalan pemberangkatan yang dilakukan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah dengan memanfaatkan Jemaah yang sudah mempercayai biro tersebut dikarena banyak masyarakat Indonesia yang tidak mengetahui bagaimana prosedur dan tata cara penyelenggaraan ibadah umroh.

Salah satu kasus terdapat di Daerah Istimewa Yogyakarta telah terjadi pembatalan pemberangkatan calon jamaah umroh mirip seperti Biro Umrah First Travel yang dilakukan oleh Biro Umroh bernama MT (Majelis Taklim) Amanah. Awalnya, Biro Umrah MT. Amanah adalah nama kelompok pengajian yang berbentuk komunitas. Biro ini menampung dan memfalisasi keinginan jamaah yang ingin berangkat umrah.

Terdapat ratusan calon jamaah umroh yang hingga saat ini terlantar dan belum diberangkatkan, namun sudah ada setidaknya 10 orang korban yang melaporkan kasus ini ke Lembaga

Konsumen Yogyakarta untuk ditindaklanjuti. Jamaah kelompok pengajian MT. Amanah mengaku saat itu tergiur berangkat umrah karena adanya tawaran harga yang murah. Biaya umrah yang ditawarkan mulai dari Rp. 10 juta, Rp. 15 juta dan Rp. 20 juta.<sup>4</sup>

Dari kasus tersebut, nyatanya konsumen sering kali dirugikan oleh pelaku usaha yang berbuat curang dengan melanggar kewajiban yang seharusnya dilaksanakan demi kepentingan pribadi/kelompok. Pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal yang seminimal mungkin. Prinsip ini sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>5</sup>

Maka dari itu sesuai dari uraian latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN CALON JAMAAH IBADAH UMROH TERHADAP PENYELENGGARA BIRO PERJALANAN MT. AMANAH”.

---

<sup>4</sup><https://www.merdeka.com/peristiwa/gagal-berangkat-ratusan-calon-jemaah-umrah-di-diy-diduga-kena-tipu.html>. Diakses pada Jumat, 12 September 2018, pukul 00.50 WIB.

<sup>5</sup> M. Sadar, Moh Taufik Makarao, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Akademia, 2012), hlm. 1.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Apakah Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh yang Dilakukan oleh MT. Amanah Sudah Sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 ?
2. Bagaimana PraktekPerlindunganHukum bagi Calon Jamaah Umroh yang Dilakukan oleh Biro Umroh MT. Amanah ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian
  - a. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan mengenai perlindungan konsumen yang ditinjau menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
  - b. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap pengusaha biro perjalanan ibadah umroh.
2. Manfaat Penelitian
  - a. Tulisan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk diri penulis dan semua orang yang membacanya;
  - b. Tulisan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan wacana keilmuan di bidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen;
  - c. Tulisan ini diharapkan mampu memberikan deskripsi yang luas tentang perlindungan hukum konsumen atas hak-haknya.

#### D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka adalah kajian terhadap hasil penelitian atau karya kontemporer yang membahas subjek yang sama, khususnya skripsi, tesis atau disertasi atau karya akademik lain yang merupakan hasil penelitian.<sup>6</sup>

Untuk menghindari plagiasi dan kemungkinan kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang lainnya, penulis telah melakukan kajian pustaka terkait tema yang sedang dikaji. Telaah pustaka dilakukan terhadap karya-karya yang ada di UIN Sunan Kalijaga dan di luar UIN Sunan Kalijaga.

Di lingkungan UIN Sunan Kalijaga, sudah terdapat banyak skripsi yang membahas tentang Hukum Perlindungan Konsumen namun tidak ditemukan hal-hal yang konkrit membahas atau meneliti apa yang dibahas dan teliti oleh penulis.

Skripsi Etty Etriana “Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta” .Skripsi ini lebih fokus mengkaji tentang penerapan fungsi pengawasan yang membahas terkait tipe-tipe pengawasan dan tahapan-tahapan pengawasan yang dilakukan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Pedoman Penulisan Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah dan Hukum, 2017), hlm. 3.

<sup>7</sup> Etty Etriana, “Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta”*Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.*

Skripsi M. Malik Lubbi dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Jamaah Calon Haji Plus yang Mengalami Pembatalan Keberangkatan”. Skripsi ini membahas tentang bentuk tanggung jawab hukum Penyelenggara Ibadah Haji Khusus pada saat Jamaah Calon Haji Plus mengalami pembatalan keberangkatan dan bentuk perlindungan hukum bagi Jamaah Calon Haji Plus yang mengalami pembatalan keberangkatan. Calon jamaah haji yang menjadi korban pembatalan keberangkatan atas tindakan yang dilakukan oleh PIHK dapat menuntut hak-haknya dan meminta pertanggungjawaban.<sup>8</sup>

Skripsi Novi Ratnawati yang berjudul “Upaya Penanggulangan Terjadinya Penipuan yang dilakukan Biro Perjalanan Umroh”. Skripsi ini membahas tentang upaya penanggulangan terjadinya penipuan yang dilakukan oleh biro perjalanan umroh dan apa yang menjadi faktor penghambat dalam menanggulangi penipuan yang dilakukan oleh biro perjalanan umroh tersebut. Kasus penipuan yang diteliti adalah para calon jamaahnya diberikan penawaran paket umroh murah dengan menggunakan lembaga resmi yang dilakukan oleh agen untuk mengelabui korban.<sup>9</sup>

Selanjutnya Jurnal yang ditulis oleh Sihabudin Mukhlis yang berjudul “Perlindungan Hukum Jamaah Umroh Dalam

---

<sup>8</sup>M. Malik Lubbi “Perlindungan Hukum terhadap Jamaah Calon Haji Plus yang Mengalami Pembatalan Keberangkatan” *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember*, 2016.

<sup>9</sup>Novi Ratnawati “Upaya Penanggulangan Terjadinya Penipuan yang dilakukan Biro Perjalanan Umroh” *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 2018.

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh”.Jurnal ini membahas tentang upaya-upaya perlindungan Jemaah umrah yang merugikan baik berupa penelantaran jemaah selama perjalanan, penundaan keberangkatan sampai dengan batal dan gagal berangkat.<sup>10</sup>

Berdasarkan telaah pustaka di atas, belum ada tulisan yang membahas tentang perlindungan hukum konsumen terhadap pengusaha biro perjalanan ibadah umroh.Dengan demikian, penelitian ini dapat penulis lanjutkan sebagai skripsi.

## **E. Kerangka Teori**

Kerangka teoritik merupakan teori-teori atau kerangka konseptual yang akan digunakan sebagai pisau analisis untuk membedah masalah-masalah yang akan diteliti.<sup>11</sup>

Hubungan antara Pelaku Usaha dan Konsumen merupakan hubungan hukum, dimana melahirkan hak dan kewajiban diantara masing-masing pihak yang dijamin oleh hukum. Hubungan antara kedua pihak tersebut akan berlangsung secara terus menerus dan saling membutuhkan. Dalam hal ini, pihak pelaku usaha adalah MT. Amanah dan pihak konsumen adalah Calon Jemaah Umroh. Adapun kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini :

### **1. Teori Perjanjian**

Ketentuan mengenai perjanjian diatur dalam buku III KUHPerduta Pasal 1313 KUHPerduta, suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih

---

<sup>10</sup>Sihabudin Mukhlis, “Perlindungan Hukum Jemaah Umroh Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh,” *Asy-Syari’ah*, Vol. 20:1 (Agustus 2018).

<sup>11</sup> Pedoman Penulisan Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Syari’ah dan Hukum, 2017), hlm. 4.



mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari definisi tersebut bahwa hubungan antara dua orang tersebut adalah suatu hubungan antara dua orang tersebut adalah suatu hubungan hukum dimana hak hak dan kewajiban diantara para pihak tersebut dijamin oleh hukum. Sahnya suatu perjanjian harus memenuhi empat unsur, seperti yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu:<sup>12</sup>

- a. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu; dan
- d. Suatu sebab yang halal

Syarat pertama dan kedua adalah mengenai subjeknya atau pihak-pihak dan perjanjian sehingga disebut sebagai syarat subjektif, sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut sbagai syarat objektif karena mengenai objek suatu perjanjian.

Dalam perjanjian dikenal tiga asas penting, yaitu :

- a. Asas Konsensualisme

Perjanjian dapat dikatakan sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidaklah diperlukan suatu formalitas. Perikatan itu terjadi (ada) sejak saat tercapainya kata sepakat antara para pihak.

- b. Asas Kebebasan Berkontrak

AbdulKadir Muhammad <sup>13</sup>berpendapat bahwa kebebasan berkontrak dibatasi dalam :

---

<sup>12</sup>Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

<sup>13</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, hlm. 84.

- 1) Tidak dilarang oleh Undang-Undang;
- 2) Tidak bertentangan dengan kesusilaan;
- 3) Tidak bertentangan dengan ketertiban umum.

c. Asas Pacta Sunt Servada

Asas ini berhubungan dengan akibat dari perjanjian, yaitu asas yang berhubungan dengan mengikatnya suatu perjanjian. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1338 KUHPer yang menyebutkan: semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Dalam perjanjian adapun yang dikenal dengan istilah wanprestasi atau ingkar janji, wanprestasi sendiri menurut Pasal 1234 KUH Perdata yang dimaksud dengan prestasi adalah seseorang yang menyerahkan sesuatu, melakukan sesuatu, sebaliknya dianggap wanprestasi bila seseorang:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut kontrak tidak boleh dilakukannya.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Abdul R Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 41.

## 2. Teori Perlindungan Hukum

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.<sup>15</sup> Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>16</sup>

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>17</sup>

### 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 kewajiban.

### b. Perlindungan Hukum Represif.

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan

---

<sup>15</sup> Setiono, *Rule of law (Supremasi Hukum)*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm. 3.

<sup>16</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 69.

<sup>17</sup> Muchsin, *Perlindungan Hukum dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm. 20.

yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

### 3. Teori Ketaatan Hukum

Kajian sosiologi hukum terhadap ketaatan atau kepatuhan hukum menurut Satjipto Rahardjo pada dasarnya melibatkan dua variabel, masing-masing adalah hukum dan manusia yang menjadi objek pengaturan hukum tersebut. Dengan demikian, kepatuhan terhadap hukum tidak hanya dilihat sebagai fungsi peraturan hukum, melainkan juga fungsi manusia yang menjadi sasaran pengaturan. Kepatuhan hukum tidak hanya dijelaskan dari kehadiran hukum semata, melainkan juga dari kesediaan manusia untuk mematuinya.<sup>18</sup> Adapun dasar-dasar dari kepatuhan hukum sebagai berikut :<sup>19</sup>

1. Indocination (penanaman Kepatuhan secara sengaja) yaitu sebuah peraturan Hukum itu menjadi sebuah doktrin yang ditanam secara sengaja Kepada Masyarakat.
2. Habituation (pembiasaan perilaku) yaitu seseorang akan mematuhi peraturan Hukum itu karena rutinitas yang mereka lakukan. Seperti halnya seseorang yang rutin memakai helm pada saat berkendara sepeda motor.
3. Utility (pemanfaatan dari kaidah yang dipatuhi) yaitu seseorang mematuhi peraturan Hukum itu karena dapat memanfaatkan secara substansif dari peraturan itu. Pada

---

<sup>18</sup>Satjipto Rahardjo, *Sosiologi Hukum Perkembangan Metode dan Pilihan Masalah*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2010), hlm. 207.

<sup>19</sup>Zainuddin, *Sosiologi Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), hlm. 351-352.

dasarnya Manusia memiliki kecenderungan untuk hidup pantas dan teratur.

4. *Group Identification* (mengidentifikasi dalam kelompok tertentu) yaitu seseorang akan mematuhi Hukum ketika melihat atau mengacu pada kelompok yang telah melaksanakan.

Soerjono Soekanto mengemukakan pendapat H.C Kelman bahwa masalah kepatuhan hukum yang merupakan suatu derajat secara kualitatif dapat dibedakan dalam tiga jenis, sebagai berikut.<sup>20</sup>

1. *Compliance*, diartikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan. Kepatuhan ini bukan didasarkan pada suatu keyakinan pada tujuan kaidah hukum yang bersangkutan, dan lebih didasarkan pada pengendalian dari pemegang kekuasaan. Sebagai akibatnya maka kepatuhan akan ada apabila ada pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan kaidah-kaidah hukum tersebut.
2. *Identification*, terjadi apabila kepatuhan terhadap hukum ada bukan karena intrinsiknya, akan tetapi agar keanggotaan kelompok tetap terjaga serta ada hubungan baik dengan mereka yang diberi wewenang untuk menerapkan kaidah-kaidah hukum tersebut. Daya tarik untuk patuh adalah keuntungan yang diperoleh dari hubungan-hubungan interaksi tadi. Walaupun seseorang

---

<sup>20</sup>Soerjono Soekanto, *Suatu Tinjauan Sosiologi Hukum Terhadap Masalah-Masalah Sosial*, (Bandung: Alumni, 1982), hlm. 227-228.

tidak menyukai penegak hukum akan tetapi proses identifikasi terhadapnya berjalan terus dan mulai berkembang perasaan-perasaan positif terhadapnya. Hal ini disebabkan, oleh karena orang yang bersangkutan berusaha untuk mengatasi perasaan-perasaan khawatirnya terhadap kekecewaan tertentu, dengan jalan menguasai objek frustrasi tersebut dengan mengadakan identifikasi.

3. *Internalization*, seseorang mematuhi kaidah-kaidah hukum oleh karena secara intrinstik kepatuhan tadi mempunyai imbalan. Isi kaidah-kaidah tersebut adalah sesuai dengan nilai-nilainya sejak semula pengaruh terjadi atau oleh karena dia mengubah nilai-nilai yang semula dianutnya. Hasil dari proses tersebut adalah komformitas yang didasarkan pada motivasi secara intinstik. Pusat kekuatan dari proses ini adalah kepercayaan orang tadi terhadap tujuan dari kaidah-kaidah yang bersangkutan, terlepas dari perasaan atau nilai-nilai terhadap kelompok atau pemegang kekuasaan maupun pengawasannya.

#### 4. Teori Keadilan

Keadilan diuraikan secara mendasar oleh Aristoteles dalam Buku ke-5 buku *Nicomachean Ethics*.<sup>21</sup> Keadilan menurut Aristoteles adalah kelayakan dalam tindakan manusia. Pembagian keadilan menurut Aristoteles yaitu :

---

<sup>21</sup> Aristoteles, *Nicomachean Ethics*, translated by W.D. Ross, <http://bocc.ubi.pt/pag/Aristotelesnicomachaen.html>. Diakses pada Jumat, 28 Desember 2019.

1. Keadilan Kumulatif adalah perlakuan terhadap seseorang yang tidak melihat jasa yang dilakukannya, yakni setiap orang mendapat haknya.
2. Keadilan Distributif adalah pengakuan terhadap seseorang sesuai dengan jasanya yang telah dibuat, yakni setiap orang mendapat kapasitas dengan potensi masing-masing.
3. Keadilan Findikatif adalah perlakuan terhadap seseorang sesuai kelakuannya, yakni sebagai balasan kejahatan yang dilakukan.

Sedangkan menurut Plato<sup>22</sup>, keadilan dibagi menjadi dua yaitu:

1. Keadilan Moral adalah perbuatan dapat dikatakan adil secara moral apabila telah mampu memberikan perlakuan yang seimbang (selaras) antara hak dan kewajibannya.
2. Keadilan Prosedural adalah suatu perbuatan dikatakan adil secara prosedural jika seseorang telah mampu melaksanakan perbuatan adil berdasarkan tata cara yang telah ditetapkan.

## **F. Metode Penelitian**

Adapun metode penelitian yang digunakan :

### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang dikategorikan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di kancah atau

---

<sup>22</sup> J.H. Rapar, *Filsafat Politik Plato*, (Jakarta: Rajawali Press, 2019) hlm. 82.



medan terjadinya gejala.<sup>23</sup> Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di Lembaga Konsumen Yogyakarta. Dalam menggunakan jenis penelitian studi lapangan (*field research*) dengan pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan mempergunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dengan Bapak R. Dwi Priyono, S.H selaku perwakilan dari Lembaga Konsumen Yogyakarta.

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis yaitu mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah seputar MT. Amanah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan di Lembaga Konsumen Yogyakarta, hasil penelitiannya kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.<sup>24</sup>

## 3. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah yuridis-empiris. Pendekatan yuridis-empiris dalam penelitian ini menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (data sekunder) dengan data primer yang diperoleh dari Lembaga Konsumen Yogyakarta dan hasil wawancara dengan Bapak Dwi Priyono, S.H (Perwakilan LKY). Menurut Nawawi dan Martini mendefinisikan pendekatan deskriptif yaitu dengan melukiskan suatu keadaan objektif atau peristiwa tertentu berdasarkan

---

<sup>23</sup> M. Iqbal Hasan, *Pokok- Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 11.

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 29.

fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya yang kemudian diiringi dengan upaya pengambilan kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta historis tersebut. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Jadi tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.

#### 4. Sumber Data

Sumber data dalam penulisan ini terbagi menjadi 2 (dua) komponen berupa data primer dan data sekunder. Sumber data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.<sup>25</sup> Adapun sumber data primer dari penelitian ini meliputi data dan hasil wawancara yang didapatkan dari Bapak R. Dwi Priyono selaku perwakilan dari Lembaga Konsumen Yogyakarta. Sumber data sekunder diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya terwujud data dokumentasi atau data laporan yang tersedia. Dalam penelitian ini dokumentasi merupakan sumber data sekunder dan disamping itu dari literatur-literatur yang berkaitan seperti peraturan perundang-

---

<sup>25</sup>Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE. 2002), hlm. 157.

undangan yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, buku, jurnal, internet yang mendukung penulisan skripsi ini.

#### 5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dari penelitian ini adalah dengan membaca literatur terkait perlindungan hukum konsumen dan penelitian di Lembaga Konsumen Yogyakarta, baik dengan studi kepustakaan dan wawancara.

#### 6. Metode Analisis Data

Adapun metode analisis data dari penelitian ini adalah analisis data kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Proses pengolahan data diawali dengan pembuatan catatan lapangan yang dilanjutkan dengan menganalisis data. Sedangkan logika yang digunakan adalah Deduktif-Induktif. Deduktif adalah mengumpulkan data umum untuk memperoleh kesimpulan khusus. Sedangkan induktif adalah mengumpulkan data khusus untuk menuju kesimpulan yang bersifat umum.<sup>26</sup>

### G. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN CALON JAMAAH IBADAH UMROH TERHADAP PENYELENGGARA BIRO PERJALANAN MT. AMANAH” maka, sistematika penulisan yang dipakai dan tersusun adalah sebagai berikut:

---

<sup>26</sup> H. Mundiri, *Logika*, Cet. 15, (Jakarta: Rajawali Pers. 2012), hlm. 13-14.

BAB I berisi pendahuluan memaparkan : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan yang menjelaskan gambaran umum penelitian yang akan dilakukan oleh penyusun;

BAB II berisi tinjauan teoritik tentang Hukum Perlindungan Konsumen serta hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

BAB III membahas terkait dengan gambaran umum tempat penelitian secara terperinci serta data mentah hasil dari penelitian seperti wawancara, observasi dan dokumentasi.

BAB IV di dalam bab ini peneliti menyusun memaparkan hasil penelitian yang ada di lapangan dengan menganalisis data-data yang didapat dan mengkorelasikan dengan literatur yang terkait dengan tema penelitian.

BAB V merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dari analisis tersebut disertai saran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian diatas, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam menjalankan kegiatannya, MT. Amanah tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dikatakan demikian karena MT. Amanah tidak mentaati persyaratan pendaftaran ijin kegiatan usahanya ke Kementerian Agama dan banyak melanggar ketentuan perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha dalam pasal 8 hingga pasal 17 UUPK.MT. Amanah sama sekali tidak mentaati aturan hukum yang berlaku, seharusnya MT. Amanah sadar akan perbuatannya dengan bertanggung jawab untuk mengembalikan ganti rugi sejumlah uang yang telah dibayarkan calon jamaah umroh.
2. Praktek perlindungan hukum bagi calon jamaah umroh yaitu perlindungan hukum melalui peraturan perundang-undangan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan perlindungan hukum preventif serta represif yang dilakukan oleh pemerintah. Upaya penyelesaian hukum yang dilakukan oleh LKY yaitu klarifikasi, mediasi dan kesepakatan perdamaian. LKY sebagai lembaga yang mewakili pemerintahan tidak maksimal dalam menjalankan tugasnya untuk memenuhi hak-hak konsumen tidak memberikan keadilan bagi calon jamaah umroh karena yang dibutuhkan oleh konsumen yaitu pengembalian ganti rugi sejumlah uang

yang telah dibayarkan kepada MT. Amanah. Janji untuk mengembalikan ganti rugi kepada calon jamaah umroh hingga saat ini tidak dilakukan oleh MT. Amanah.

Pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada konsumen sudah berupaya untuk melindungi hak-hak calon jamaah umroh dengan membentuk Lembaga Konsumen Yogyakarta, namun LKY dalam prosesnya belum maksimal dalam mendesak MT. Amanah untuk memberikan ganti rugi sejumlah uang yang sudah dibayarkan oleh calon jamaah umroh.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penyusun dapat memberikan saran yaitu:

1. Kepada pelaku usaha (MT. Amanah) seharusnya memiliki kesadaran bahwa hubungan antara Pelaku Usaha dan Konsumen merupakan sebuah hubungan yang terus-menerus dan saling membutuhkan. Pelaku usaha wajib mengetahui kewajibannya sebagai Pelaku Usaha sebagaimana terdapat dalam Pasal 7 UUPK agar tidak ada konsumen yang dirugikan karena ulah dari Pelaku Usaha dan memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UUPK yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Biro Umroh seharusnya mendapatkan ijin yang legal dari Kementerian Agama berdasarkan PMA No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh.

2. Kepada konsumen (Calon Jamaah Umroh) harus lebih teliti dan berhati-hati dalam memilih Biro Perjalanan Umroh seperti apakah biro tersebut sudah legal, biaya yang ditawarkan, perjanjian yang dilakukan, dll. Konsumen wajib memiliki pengetahuan akan hak-haknya sebagai konsumen sebagaimana terdapat dalam Pasal 4 UUPK untuk menghindari konsumen dari perbuatan curang pelaku usaha.
3. Kepada pemerintah diperlukan adanya pengawasan yang ketat dan pengusutan terhadap biro-biro umroh yang ada di seluruh Indonesia tentang legalitas biro tersebut, pelayanan mulai dari pendaftaran, pemberangkatan hingga jamaah pulang kembali ke Indonesia. Dan yang terakhir, perlu adanya pembinaan terlebih dahulu terhadap biro-biro umroh sebelum menjalankan kegiatan usahanya.





## DAFTAR PUSTAKA

### A. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan  
Konsumen

Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang  
Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh  
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

### B. BUKU

Aristoteles, *The Nicomachean Ethics* (telah di-Indonesia-kan  
oleh Embun Kenyowati dengan judul: *Nikomachean  
Ethics*, sebuah “kitab suci” etika), Jakarta: Penerbit  
Dian Rakyat, 2004

Berkatullah, Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi  
Konsumen Transaksi E-Commerce Lintas Negara di  
Indonesia*, Yogyakarta: FH UII Press, 2009

Berkatullah, Abdul Halim Berkatullah, *Hak-Hak Konsumen*,  
Bandung: Nusa Media, 2010

Darus, Mariam, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra  
Aditya Bakti, 2001

Hasan, M. Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian  
dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2002

Kotler, Philip, *Prinsiples Of Marketing*, Jakarta: Rajawali Pers, 2000

M. Sadar, Moh Taufik Makarao dan Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia, 2012

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010

Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011

Moleong, Lexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005

Muhammad, Abdul Kadir, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1990

Muhammad, Abdulkadir, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 1992

- Mundiri, H, *Logika*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, Cet. 15
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2002
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, Cet. I
- Galuh Puspaningrum, *Hukum Perjanjian yang Dilarang Dalam Persaingan Usaha*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015
- Sabiq, Sayyid, juz 1, *Fiqh al-Sunnah*, Beirut; Dar al-Fikr, 2008
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000
- Satrio, J, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bhakti, 1995
- Setiawan, R., *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bandung: Bina Cipta, 1987
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000
- Siahaan, N.H.T., *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, 2004

- Sidobalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2014, Cet. III
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta : PT. Intermedia, 2001
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Syamsuddin, Mohd. Syaufii, *Perjanjian-Perjanjian Dalam Hubungan Industrial*, Jakarta: Sarana Bhakti Persada, 2005
- Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2003
- Umam, Khotibul, *Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia, 2010
- Winarno, Surakhman, Winarno, *Pengantar Ilmiah Dasar Tehnik*, Bandung: Tarsito, 1998
- Zuhailiy, Wahbah, *Fiqh al-Islam wa Adillatuhu*, Beirut; Dar al-Fikr, 1985

### C. JURNAL, SKRIPSI DAN MAKALAH

Etriana, Ety “Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta” *Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017*

Lubbi. M. Malikul “Perlindungan Hukum terhadap Jamaah Calon Haji Plus yang Mengalami Pembatalan Keberangkatan” *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember, 2016*

Muchsin, *Perlindungan Hukum dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003

Ratnawati, Novi “Upaya Penanggulangan Terjadinya Penipuan yang dilakukan Biro Perjalanan Umroh” *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2018*

Riyanto, Andi ”Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Hilangnya Barang Kiriman” *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015*

Setiono, *Rule of law (Supremasi Hukum)*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004