

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN  
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH  
(STUDI DI PT. ABU TOURS & TRAVEL KOTA PALEMBANG)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum Pada Bagian Studi Hukum Perdata  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh :**

**ALIF PERMANA PUTRA**

**02011181419092**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**INDRALAYA**

**2018**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**KAMPUS INDRALAYA**

**NAMA : ALIF PERMANA PUTRA**

**NIM : 02011181419092**

**Program Kekhususan : Hukum Perdata**

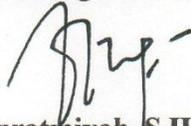
**JUDUL**

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN  
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH  
(STUDI DI PT. ABU TOURS & TRAVEL KOTA PALEMBANG)**

Telah Diuji dan Lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 20 Maret 2018 dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

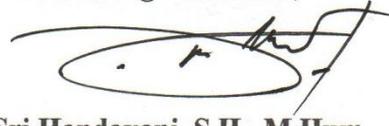
**Palembang, April 2018**

**Pembimbing Utama,**



**Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum**  
**NIP. 196511011992032001**

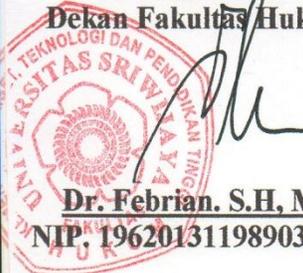
**Pembimbing Pembantu,**



**Sri Handayani, S.H., M.Hum**  
**NIP. 197002071996032002**



**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum**



**Dr. Febrin. S.H, MS**  
**NIP. 196201311989031001**



**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
KAMPUS INDRALAYA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Alif Permana Putra
Nomor Induk Mahasiswa	: 02011181419092
Tempat / Tanggal Lahir	: Palembang / 04 Juli 1996
Fakultas	: Hukum
Strata Pendidikan	: S1
Program Studi	: Ilmu Hukum
Bagian / Program Kekhususan	: Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi maupun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya sudah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila terbukti bahwa saya telah melakukan hal-hal dengan pernyataan ini ,saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, April 2018



ALIF PERMANA PUTRA

02011181419092

## Motto dan Persembahan

“Hidupitubutuh d.u.i.t (Do'a , Usaha, Ikhtiardan Tawakal)”

-Alif-

Skripsi ini kupersembahkan  
untuk :

- Allah SWT
- Nabi Muhammad SAW
- Kedua Orang Tua Ku
- Saudara dan Saudari Ku
- Sahabat-sahabat Ku
- Almamater Ku

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala Puji dan Syukur Penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan ridho-Nya Penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI yang berjudul, **“ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (STUDI DI PT. ABU TOURS & TRAVEL KOTA PALEMBANG)”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman maka Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Guna kesempurnaan dari skripsi ini, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran-saran yang bersifat membangun demi kemajuan pengetahuan penulis dan demi perbaikan Skripsi ini, Penulis berharap Skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, April 2018

(ALIF PERMANA PUTRA)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat, maupun dorongan moral. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Papa dan Mamaku, serta kedua Kakek Nenekku yang senantiasa selalumendoakan dan tak henti memberikan semangat serta dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Dr. Febrian, S.H M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Prof. H. Abdullah Gofar, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Ibu Iza Rumesten, S.H.,M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis, yang selalu membimbing penulis dalam setiap semesternya untuk memlih mata kuliah yang tepat.
7. Ibu Sri Turatmiyah S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Utamadandan juga selaku Ketua Bagian Hukum Perdata yang telah

memberikan pengarahan dan pemikiran yang sangat berguna bagi penulis dan juga telah membantu dalam mempermudah pengerjaan skripsi ini hingga selesai dalam penulisan skripsi ini;

8. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi Kedua yang telah memberikan arahan terhadap skripsi ini, yang telah membantu dalam mempermudah pengerjaan skripsi ini hingga selesai;
9. Seluruh dosen pengajar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan;
10. Ibu Nurul Yuniarni dari PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang yang telah memberikan informasi dan membantu menyelesaikan masalah pada skripsi ini;
11. Bapak R.M Taufik Husni, S.H., M.H Ketua dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sumatera Selatan yang telah memberikan informasi, saran dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Kedua adik kembarku Annisa Dwita Aurum dan Alysa Trita Aurum, terima kasih atas doa, bantuan, motivasi, dan semangat yang diberikan kepada penulis;
13. Seluruh keluarga besarku dari Papa dan Mama, yang telah membantu dalam segala bentuk yang diberikan selama pengerjaan skripsi ini;

14. Sahabat seperjuangan kuliahku Muhammad Faruq Alkan Dawasoka yang selalu senantiasa menemaniku dan memotivasi dalam setiap kehidupan asmaraku;
15. Saudara seperjuanganku dalam perkuliahan Umang-U mang Family yang berisikan anggota Moch. Andy Sugianto, Muhammad Fadhli, Mahmal Anugrah, Afiful Ikhwan, Randy Saputera, Noviandi, Vico Yudi S;
16. Saudara seperjuangan PLKH dan tim Press Koplok yang telah mewarnai kehidupan diperkuliahan yang terimakasih buat Moch. Andy Sugianto, Faruq Alkan Dawasoka, Xzynga Maharane P, Nindi Anggraini, Vivi Nurmala Sari, Anita Ratna Sari;
17. Teman sepenenderitaan dari Pejuang Klinik Etik yang melewati lika-liku kehidupan yang susah dari Dewa dari segala dewa pahit dan manis yang dirasakan bagaikan dibelegu terimakasih buat Moch. Andy Sugianto, Muhammad Fadhli, Faruq Alkan D, Shailendera Haqqi, Nur M Ikhsan, Farhan Acong, Rahmat Memo Ramdhani, Anita Ratna S, Galuh, Anggelia N, Pratiwi Asmorowati, Ega Anzani, Novi Sriyanti, Armela;
18. Teman Pencinta Uang dan Kerasnya jalanan layo terimakasih buat Muhammad Fadhi, Resty Mutiara, Noviarni, Meyga S, Nindi Anggraini, Moch. Andy Sugianto;
19. Teman PK 2 yang bernama "DebuLayo" yang beranggotakan, Santi AgithaFachrunnisa, Fadillah Juliana Putri, MutiaKanza, Muh. Hafiz, Mario Aditya, Dedi Wijaya, dan Rizky Juzuan;

20. Seluruh teman-teman dari Ikatan Bujang Gadis Unsri (IBGU) terimakasih atas semua support dan dukunganya. IBGU We Are One!;
21. Rekanda, Ayunda, dan Adinida dari Himpunan Mahasiswa Islam ( HMI ) LK1 terimakasih atas pengalaman dan ilmunya semoga tetap kompak selalu. YAKUSA!;
22. Teman dari Ormawa Kampus Asian Law Students Assosiation Periode 2014 s/d 2015 terimakasih atas ilmu dan pengalaman yang diberikan.

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Studi di PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang) dilatarbelakangi kasus travel umrah yang saat ini menjadi perhatian public. Banyak sekali biro travel umrah yang tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa diperjanjikan. Metode penelitian yang digunakan adalah Penelitian Yuridis Empiris. Data utama adalah data primer yang diambil melalui wawancara lapangan. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum dalam pelayanan penyelenggara perjalanan ibadah umrah di PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang (2) Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan jamaah umrah selaku konsumen jika penyelenggara perjalanan ibadah umrah di PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang itu wanprestasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di PT. Abu Tours & Travel dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sumatera Selatan, penulis memperoleh jawaban bahwa bentuk perlindungan hukum dalam pelayanan penyelenggara ibadah umrah di PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang secara khusus diikat dalam perjanjian baku yang berisi syarat dan ketentuan yang dibuat oleh pihak penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Saran dari penulis dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, sudah seharusnya biro travel umrah sebagai pelaku usaha memberikan pelayanan terbaik yang mengutamakan kejujuran kepada jamaah umrah selaku konsumen agar tidak terjadi wanprestasi dikemudian hari.

**Kata Kunci :** *Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, Perlindungan Konsumen, Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.*

**Pembimbing Utama,**



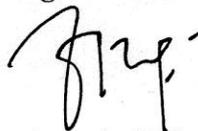
**Sri Turatmiah, S.H., M.Hum.**  
NIP.196511011992032001

**Pembimbing Kedua,**



**Sri Handayani, S.H., M.Hum.**  
NIP. 197002071996032002

**Mengetahui,**  
**Ketua Bagian Hukum Perdata**



**Sri Turatmiah, S.H., M.Hum.**  
NIP. 196511011992032001

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DANPERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Kerangka Teori .....	8
F. Metode Penelitian .....	18
1. Jenis Penelitian .....	18
2. Pendekatan Penelitian.....	18
3. Sumber Data.....	20
4. Lokasi Penelitian.....	21
5. Populasi dan Sampel.....	21
6. Metode Pengumpulan Data.....	22
7. Teknik Analisis Data .....	23
8. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	23

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	
1. Sejarah Perlindungan Konsumen .....	24
2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen .....	30
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	31

4.	Sumber Pengaturan Perlindungan Konsumen.....	33
5.	Pengertian Konsumen dan Produsen.....	36
6.	Hak dan Kewajiban Konsumen dan Produsen .....	38
4.	Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	41
B.	Tinjaun Umum tentang Umrah	
1.	Pengertian Umrah.....	46
2.	Hukum Umrah.....	46
3.	Keutamaan Umrah.....	47
4.	Fardu Umrah .....	47
5.	Wajib Umrah.....	48

### **BAB III PEMBAHASAN**

A.	Gambaran Umum Tentang PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang.....	48
B.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Di PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang .....	49
C.	Upaya yang dapat dilakukan jemaah umrah selaku konsumen jika penyelenggara perjalanan ibadah umrah di PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang itu wanprestasi .....	71

### **BAB IV PENUTUP**

A.	Kesimpulan .....	85
B.	Saran .....	86

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Dalam pertimbangan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan, bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Oleh karena itu, maka pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/ atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.<sup>1</sup>

Perusahaan jasa merupakan salah satu model dari berbagai macam-macam model perusahaan. Perusahaan jasa adalah suatu unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa), dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Atau perusahaan jasa dapat diartikan juga

---

<sup>1</sup>Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip Dan Pelaksannya Di Indonesia*, Cet.8, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm. 191

sebagai suatu perusahaan yang menjual jasa yang diproduksinya, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen dan mendapatkan keuntungan.<sup>2</sup>

Secara bahasa, *umrah* berarti *ziarah* (berkunjung).<sup>3</sup> Terdapat 29 biro jasa perjalanan haji dan umrah yang resmi terdaftar di Kementerian Agama Sumatera Selatan.<sup>4</sup> Biro jasa umrah atau *travel* (perjalanan) umrah merupakan perusahaan penyelenggara ibadah umrah yang bergerak dibidang jasa. Pada dasarnya penyelenggara perjalanan ibadah umrah sebagaimana disebut dalam Pasal 43 ayat (2) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang berbunyi "Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah dilakukan oleh Pemerintah dan / atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri". Kemudian ketentuan penyelenggara umrah diatur lebih lanjut di dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah.

Di Indonesia, biro jasa umrah atau *travel* (perjalanan) umrah yang *legal* atau sah secara hukum dalam menjalankan bisnisnya apabila telah mendapatkan izin dari Menteri sesuai dengan ketentuan Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah yang berbunyi "Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat

---

<sup>2</sup>Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Cetakan Kesatu, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 60

<sup>3</sup>Nuruddin, *Tuntas Memahami Haji Dan Umrah*, PT. Serambi Semesta Distribusi, Jakarta, 2017, hlm. 218

<sup>4</sup><http://m.metrotvnews.com/sumatera/peristiwa/GKdgV8rk-hanya-29-travel-umrah-dan-haji-resmi-di-sumsel>. Diakses pada hari Selasa, tanggal 7 November 2017. Pukul 10.39 WIB

PPIU adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah".

Abu Tours & Travel Palembang yang merupakan anak perusahaan dari PT. Amanah Bersama Umat. Abu Tours & Travel Palembang merupakan biro jasa perjalanan haji dan umrah yang memiliki izin resmi PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) Nomor 559 Tahun 2017 dari Kementerian Agama Republik Indonesia.<sup>5</sup>

Banyaknya calon jemaah umrah asal Indonesia yang ingin menunaikan ibadah umrah, sehingga peluang ini banyak dimanfaatkan oleh biro jasa umrah atau *travel* (perjalanan) umrah. Namun pada praktiknya, timbul persoalan - persoalan tentang pelayanan yang diperjanjikan dalam penyelenggaraan ibadah umrah bagi konsumen. Berdasarkan Pasal 10 Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah disingkat PPIU itu wajib memberikan pelayanan terhadap calon Jemaah Umrah sebagai berikut:

1. Bimbingan Ibadah Umrah;
2. Transportasi Jemaah Umrah;
3. Akomodasi dan konsumsi;

---

<sup>5</sup><http://www.harianamanah.com/berita-izin-abu-tours-and-travel-diperpanjang-kemenag-jamaah-tak-perlu-khawatir.html>. Diakses pada hari Minggu, tanggal 8 November 2017. pukul 08.35 WIB

4. Kesehatan Jemaah Umrah;
5. Perlindungan Jemaah Umrah dan Petugas Umrah; dan
6. Administrasi dan Dokumentasi Umrah.

Persoalan yang timbul pada praktik yang diselenggarakan oleh biro jasa umrah atau *travel* (perjalanan) umrah itu adalah pelayanan-pelayanandalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang dilakukan oleh pihak biro jasa umrah atau *travel* (perjalanan) umrah. Dalam prakteknya, seringkali calon jemaah umrah tidak mendapatkan pelayanan yang baik, sebagai contoh sebanyak 21 jemaah umrah terdampar di bandara internasional King Abdul Aziz Jeddah. Jemaah juga tidak mendapatkan layanan makanan dari pihak *travel*, mereka sudah membayar biasa kisaran 18 - 24 juta.<sup>6</sup>

Contoh lain dari pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang belum sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh kedua belah pihak antara pelaku usaha dengan pihak konsumen dalam hal ini hak-hak konsumen tersebut belum terpenuhi oleh pelaku usaha dapat dilihat pada kasus antara PT. First Travel dengan calon jemaah umrah. Sebanyak 58.682 calon jemaah umrah ditunda keberangkatannya oleh pelaku usaha tersebut.<sup>7</sup> Sedangkan di kota Palembang sebanyak 1660 orang calon jemaah umrah yang ditunda

---

<sup>6</sup><https://garudanews.id/kuh-kjri-evakuasi-puluhan-jemaah-umroh-terlantar-di-jeddah/>Diakses pada hari Selasa, tanggal 10 Januari 2018. Pukul 13.36 WIB

<sup>7</sup><http://nasional.kompas.com/read/2017/08/22/13271981/korban-first-travel-yang-belum-diberangkatkan-sebanyak-58.682-orang>. Diakses pada hari Selasa, tanggal 13 Januari. Pukul 20.36 WIB

keberangkatannya oleh pelaku usaha biro travel umrah, dalam hal ini ialah PT. Abu Tours & Travel kota Palembang.<sup>8</sup>

Ibu Yani selaku jamaah yang menggunakan jasa umrah dari PT. Abu Tour & Travel ibu yani sudah membayarkan sejumlah uang untuk berangkat pada tanggal 13 januari 2018 dari tanggal yang telah ditetapkan, namun pada saat hari keberangkatan, ibu yani belum juga diberangkatkan tepat waktu oleh Biro Travel Umrah Abu Tour ini.<sup>9</sup>

Ibu Suryati warga plaju Palembang selaku jamaah umrah yang juga pernah menggunakan biro travel umrah ia dan ribuan jamaah lainnya tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Ibu suryati mengambil paket yang diatas 20 juta rupiah. Pembayaran dilakukan tahun 2017 melalui 2 tahapan yaitu pada maret dan juni 2017 dan sudah lunas. Ibu suryati dijanjikan berangkat february 2018 ini namun sayang ibu suryati belum diberangkatkan juga oleh Abu Tour.<sup>10</sup>

Berdasarkan contoh yang telah dijelaskan diatas, dimana pelayanan yang dilakukan oleh salah satu biro perjalanan umrah di Indonesia yang masih belum menjamin kepastian hukum bagi pihak konsumen, sehingga perlu di analisis mengenai perlindungan konsumen dalam hal ini terkait dengan

---

<sup>8</sup><http://palembang.tribunnews.com/2018/02/09/ribuan-jemaah-umroh-tak-berangkat-kantor-abu-tour-di-palembang-di-segel> / Diakses pada hari Jumat, 09 Februari 2018. Pukul 09.56 WIB.

<sup>9</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Yani Jamaah dari PT. Abu Tours Kota Palembang, Pada Tanggal 15 Februari 2018, Pukul 14.55 WIB

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Suryati Jamaah umrah dari PT. Abu Tours Kota Palembang, Pada Tanggal 16 Februari 2018, Pukul 17.28 WIB

penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, oleh karena itu diperlukan adanya perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal ini adalah calon jemaahumrah. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum tersebut memberikan perlindungan terhadap hukum dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak- hak konsumen tersebut.<sup>11</sup>

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Demikian pula, untuk memudahkan bagi produsen dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya, maka dengan mengemukakan berbagai peraturan perundang-undangan yang merupakan refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, diharapkan dapat

---

<sup>11</sup>Philipus M Hadjon *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya. Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, PT Bina Ilmu, Surabaya, 1987. hlm. 25

membantu baik produsen maupun konsumen dalam usaha menegakkan hak-hak konsumen.<sup>12</sup>

Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dan mengkajinya lebih rinci dengan menuangkannya dalam penelitian ini dengan bentuk skripsi yang berjudul: **“ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN PENYELENGGARA IBADAH UMRAH (STUDI DI PT. ABU TOURS & TRAVEL KOTA PALEMBANG)”**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin menjawab secara serius topik ini. Untuk menguraikan dan memberikan arahan yang terperinci dalam tulisan ini, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan penyelenggara perjalanan ibadah umrah di PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang?
2. Apa upaya yang dapat dilakukan jemaah umrah selaku konsumen jika penyelenggara perjalanan ibadah umrah di PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang itu wanprestasi?

---

<sup>12</sup>Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 9

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan penyelenggara perjalanan ibadah umrah di PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang.
- b. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan jemaah umrah selaku konsumen jika penyelenggara perjalanan ibadah umrah di PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang itu wanprestasi

### **2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik dipandang dari aspek teoritis maupun praktis:

#### **a. Aspek Teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bahan acuan serta menambah informasi dalam mendalami topik serupa di kemudian hari.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan perkembangan ilmu terutama dalam bidang hukum perdata khususnya hukum perlindungan konsumen serta untuk menambah wawasan dan ilmu penulis dibidang hukum perdata khususnya dalam perlindungan hukum terhadap konsumen.

## b. Aspek Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan-bahan kepustakaan dibidang hukum perdata khususnya hukum perlindungan konsumen serta penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pelaku usahadan konsumen dalam menjalankan hak-hak dan kewajibannya sebagai subjek hukum.

## D. KERANGKA TEORI

Kerangka Teori adalah adalah kerangka pemikiran atau butir-butir pendapat, teori, thesis mengenai sesuatu kasus atau permasalahan (problem) yang menjadi bahan perbandingan pegangan teoritis<sup>13</sup>.

Dengan demikian penulis akan menggunakan beberapa teori yang dalam penulisan skripsi ini yaitu :

### 1. Teori Perjanjian

Ketentuan umum mengenai perjanjian diatur didalam Bab II sedangkan ketentuan khusus diatur didalam Bab V s/d XVIII ditambah Bab VII A. Ketentuan-ketentuan umum mengenai terjadinya dan hapusnya perikatan seperti yang terdapat dalam Bab I dan Bab IV pun bertalian dengan perikatan yang terjadi karena perjanjian<sup>14</sup>. Menurut ketentuan Pasal 1313 KUHPerdato yang menyatakan bahwa “Suatu Perjanjian adalah perbuatan

---

<sup>13</sup>M. Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, CV. Mandar Maju, Bandung, 1994, hlm. 80.

<sup>14</sup>R Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Binacipta, Bandung, 1986, hlm 49

dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih”.<sup>15</sup>

Selain pengertian yang terdapat didalam pasal 1313 KUHPerdara, Definisi perjanjian menurut Prof R, Subekti., S.H adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal, dari peristiwa ini timbullah suatu hubungan hukum antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan, Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya, dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.<sup>16</sup>

Tiap-tiap perjanjian memiliki dasar pembentukannya. Di dalam Ilmu hukum, kita mengenal empat unsur pokok yang harus ada agar suatu perbuatan hukum tersebut dapat disebut dengan perjanjian (yang sah) atau dengan kata lain disebut dengan syarat sah perjanjian. Keempat unsur tersebut selanjutnya digolongkan ke dalam dua unsur pokok yang menyangkut subjek (pihak) yang mengadakan atau membuat suatu perjanjian (unsur subjektif),

---

<sup>15</sup>Pasal 1313 RSubekti, R Tjitrosudibio, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 1990, hlm 282

<sup>16</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, PT Intermasa, 2002, hlm 1

dan dua unsur pokok lainnya yang juga berhubungan dengan objek dalam perjanjian (unsur objektif).<sup>17</sup>

Unsur tersebut kemudian dirumuskan kedalam pasal 1320 KUH Perdata yang kemudian menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu:

1. Adanya kesepakatan (*toesteming/izin*) kedua belah pihak

Kesepakatan yang dimaksud adalah adanya persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Kesepakatan di antara para pihak diatur dalam ketentuan Pasal 1321 sampai dengan Pasal 1328 KUH Perdata.<sup>18</sup>

2. Kecakapan Bertindak

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum.<sup>19</sup> KUH Perdata menyatakan bahwa pada prinsipnya semua orang dianggap cakap untuk melakukan tindakan hukum, kecuali mereka yang masih berada di bawah umur, yang berada di bawah pengampuan dan mereka yang dinyatakan pailit (Pasal 1330 KUH Perdata).<sup>20</sup>

3. Adanya objek perjanjian (*onderwerp der overeenkomst*)

Di dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi

---

<sup>17</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Jaminan Fidusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2000. hlm. 14

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm. 15

<sup>19</sup>Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 165

<sup>20</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op. cit.*, hlm. 16

kewajiban debitor dan apa yang menjadi hak kreditor.<sup>21</sup> Tanpa adanya suatu objek, yang merupakan tujuan dari para pihak yang berisi hak dan kewajiban dari salah satu atau para pihak dalam perjanjian, maka perjanjian itu sendiri ‘absurd’ adanya.<sup>22</sup>

#### 4. Adanya causa yang halal (*geoorloofde oorzaak*)

Dalam Pasal 1320 KUH Perdata tidak dijelaskan pengertian *oorzaak* (causa yang halal). Pasal 1337 KUH Perdata memberikan perumusan secara negatif, dengan menyatakan bahwa suatu causa dianggap terlarang jika causa itu dilarang oleh undang-undang, kesusilaan maupun ketertiban umum yang berlaku dalam masyarakat dari waktu ke waktu.<sup>23</sup>

Perjanjian antara pihak biro jasa perjalanan haji dan umrah sebagai pelaku usaha dengan pihak nasabah selaku konsumen merupakan jenis perjanjian baku. Oleh karena itu teori perjanjian ini sangat relevansi dengan substansi yang berkaitan dengan bentuk dari perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha biro jasa umrah dengan nasabahnya.

## 2. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.

---

<sup>21</sup>Salim HS, Op. cit. 168

<sup>22</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Op. cit., hlm. 18

<sup>23</sup>*Ibid.* hlm. 19

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>24</sup>

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyetarakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>25</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu<sup>26</sup> :

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang

---

<sup>24</sup>Satjipto Rahardjo, *Ilmu hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, Cetakan ke-V 2000. hlm. 74.

<sup>25</sup>Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm. 14

<sup>26</sup>Philipus M Hadjon, *Loc Cit.*, hlm. 30

didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.

Apabila dikaitkan dengan hukum perjanjian, maka perlindungan ini sangat penting bagi para pihak agar posisi tawar para pihak dalam suatu perjanjian adalah seimbang, sehingga tidak ada

suatu ketimpangan dimana pihak yang satu membebankan kewajibannya kepada pihak lain sehingga memberatkan pihak lain. Hal ini juga berkaitan dengan suatu asas yang terdapat dalam perjanjian yaitu asas keseimbangan. Yang menuntut agar pihak yang terlibat dalam perjanjian melaksanakan perjanjian sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing

### **3. Teori Wanprestasi**

Wanprestasi adalah apabila si berhutang (debitur) tidak melakukan apa yang di perjanjikannya baik perbuatan si debitur alpa atau lalai atau ingkar janji atau juga debitur melanggar perjanjian, bila debitur melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh di lakukannya. Di dalam KUHPerdara, wanprestasi mempunyai akibat – akibat hukum yang begitu penting maka harus ditetapkan terlebih dahulu apakah di berhutang (Debitur) melakukan wanprestasi atau lalai dan kalau pun hal itu benar harus lah dibuktikan terlebih dahulu. Apabila si berhutang (Debitur) melakukan hal tersebut maka Kreditor harus mengikatkan Debitur untuk melaksanakan perjanjian yang telah mereka sepakati, tentang cara memperingatkan seorang debitur maka hal tersebut dapat dilihat dalam Pasal 1238 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “Si berhutang adalah lalai, bila ia dngan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai atau demi

perikatannya sendiri jika ini menetapkan bahwa siberhutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”.<sup>27</sup>

Apabila seorang debitur sudah diperingatkan atau sudah dengan tegas ditagih janjinya seperti yang ditetapkan dalam pasal tersebut diatas atau sudah dengan tegas ditagih janjinya seperti yang dinyatakan diatas maka jika debitur tetap tidak melakukan prestasinya ia berada dalam keadaan alpa dan lalai maka kreditor dapat memintakan saksi terhadap perbuatan debitur yang dianggap melakukan Wanprestasi.

Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa empat macam yaitu<sup>28</sup> :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya ;
- b. Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana di perjanjikan ;
- c. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat ;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya ;

Terhadap kelalaian atau kealpaan si berhutang (si berhutang atau debitur sebagai pihak yang wajib melakukan sesuatu), diancamkan beberapa saksi atau hukuman yaitu<sup>29</sup> :

---

<sup>27</sup>Pasal 1238, RSubekti, R Tjitrosudibio,Kitab Undang-undang Hukum Perdata, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 1990, hlm 269

<sup>28</sup>Subekti, Op,cit, hlm 35

<sup>29</sup> Subekti, Op,cit, hlm 47

## A. Ganti Rugi

Dalam soal penuntutan ganti rugi, oleh undang-undang diberikan ketentuan-ketentuan tentang apa yang dimaksud ganti rugi tersebut, Ketentuan-ketentuan itu merupakan pembatasan dari apa yang boleh dituntut sebagai ganti rugi. Dengan demikian seorang debitur yang lalai atau alpa masih juga dilindungi oleh undang-undang terhadap kewenangan-kewenangan kreditur.

Hal tersebut diatas dinyatakan secara tegas dalam pasal 1247 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “Siberhutang hanya dapat diwajibkan mengganti biaya ganti rugi dan bunga yang nyata telah atau sedianya harus dapat diduga sewaktu perjanjian dilahirkan kecuali jika hal tidak dipenuhinya perjanjian itu disebabkan karena sesuatu tipudaya yang dilakukan olehnya”.<sup>30</sup> Selain itu dalam pasal 1248 menjelaskan lebih lanjut yang menyatakan bahwa “Bahkan jika hak tidak dipenuhinya perjanjian itu disebabkan karena tipu daya si berhutang pengganti biaya, rugi dan bunga sekedar mengenai kerugian yang diderita oleh si berpiutang dan keuntungan yang terhilang baginya hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung dari tak dipenuhinya perjanjian”.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup>Pasal 1247, RSubekti, R Tjitrosudibio,Kitab Undang-undang Hukum Perdata, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 1990, hlm 271

<sup>31</sup>Pasal 1248, RSubekti, R Tjitrosudibio,Kitab Undang-undang Hukum Perdata, PT Pradnya Paramita, Jakarta, 1990, hlm 271

Dengan demikian dari rumusan pasal-pasal dan penjelasan diatas maka ganti rugi itu dibatasi, hanya meliputi kerugian yang dapat diduga dan yang merupakan akibat langsung dari Wanprestasi.

### **B. Peralihan Risiko**

Pengertian risiko dapat ditemukan di dalam pasal 1237 ayat 2 KUHPerdara yang dimaksud risiko adalah “ kewajiban untuk memikul kerugian jika terjadi suatu peristiwa diluar kesalahan satu pihak yang menimpa barang yang menjadi objek perjanjian.

### **E. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah salah satu cara yang dilakukan oleh peneliti dalam memecahkan suatu masalah yang menjadi objek penelitian.<sup>32</sup> Metode Penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah :

#### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Yuridis artinya menggunakan undang-undang ataupun bahan-bahan yang berkaitan dengan permasalahan sedangkan empiris artinya cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer dilapangan<sup>33</sup>, yaitu

---

<sup>32</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2006, hlm. 42.

<sup>33</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 1985.*Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta. Rajawali Pers. hlm. 52

dengan melihat fakta-fakta yang ada dilapangan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen atau calon jamaah umrah.

## 2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*).<sup>34</sup>

- a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang dihadapi.<sup>35</sup> Undang-Undang yang perlu diteliti dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- b. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dilakukan dengan cara mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum agar menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Penerbit Kencana Prenada Media Group, 2005, hlm. 93.

<sup>35</sup>*Ibid.* hlm. 93 - 94.

<sup>36</sup>*Ibid.* hlm.94 - 95.

- c. Pendekatan kasus (*case approach*), dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.<sup>37</sup>

### 3. Sumber Data

Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah semua data dan atau informasi yang berhubungan dan berguna bagi penelitian ini yang penelitiannya didapat secara langsung melalui studi lapangan, dan data sekunder adalah:

- a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, terdiri dari peraturan perundang-undangan dan peraturan lain yang berkaitan dengan materi penulisan skripsi ini seperti:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata);
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penyelenggaraan Ibadah Haji;
- d. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh.

---

<sup>37</sup>*Ibid.* hlm. 95 - 96.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan dan pengertian mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yakni buku yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas, berbagai jurnal dan artikel, media cetak dan elektronik serta hasil-hasil penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk, maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

#### **4. Lokasi Penelitian**

Untuk mendapatkan data, maka penulis melakukan penelitian di :

1. PT. Abu Tours & Travel yang beralamat di jalan Jl. Inspektur Marzuki No.1616BC, Siring Agung, Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 3015.
2. YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) Sumatera Selatan yang beralamat di Jl. 1. Demang Lebar Daun No.1, Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151

#### **5. Populasi Dan Sampel**

Penarikan sampel, dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*, pengambilan elemen yang dimasukkan dalam sample yaitu mereka yang representative atau mewakili, sehingga apa yang menjadi tujuan dari penelitian dalam menjawab permasalahan dalam skripsi ini dapat terwujud.

Dalam hal ini penarikan sampel diwakili oleh narasumber dari PT. Abu Tours & Travel kota Palembang serta responden dalam hal ini ialah jemaah umrah selaku konsumen yang sudah menggunakan jasa travel umrah dari PT. Abu Tours & Travel dan narasumber dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sumatra Selatan.

## **6. Metode Pengumpulan Data**

### **a. Studi Lapangan**

Untuk mendapatkan data primer, penulis melakukan pengumpulan data-data dari PT. Abu Tours & Travel Palembang dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Sumatera Selatan dan dengan menggunakan metode:

#### **1. Wawancara**

Yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung kepada narasumber yang mewakili dari PT. Abu Tours & Travel Palembang 2 Orang  
Yakni :

1. Ibu Nurul Yuniarni Sekretaris PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang;
2. Ibu Gugun Merria Staff Manifest PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang;
3. Ibu Yani Jemaah PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang;
4. Ibu Suryati PT. Abu Tours & Travel Kota Palembang;
5. Bapak Dr. R.M. Taufik Husni, S.H.,M.H. selaku Ketua YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) Sumatera Selatan.

## 2. Dokumentasi

Yaitu dengan melakukan pengumpulan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan biro travel perjalanan umrah yaitu PT. Abu Tours & Travel dan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) Sumatera Selatan yang berhubungan dengan pelayanan dalam penyelenggara ibadah umrah.

### b. Studi Kepustakaan

Untuk memperoleh data sekunder, peneliti melakukan studi kepustakaan berupa pencarian literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti baik melalui koleksi pribadi, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, maupun melalui sarana internet.

## 7. Teknik Analisis Data

Selanjutnya data yang terkumpul diolah dalam bentuk analisis kualitatif. Pendekatan kualitatif, yaitu analisa data yang berasal dari data lisan dan tertulis dan dianalisis satu persatu kemudian disusun secara sistematis, sehingga dapat menjawab permasalahan yang ada dalam bentuk skripsi.

## 8. Teknik Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan kristalisasi dari fakta dan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan kerangka pemikiran.<sup>38</sup> Pengambilan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan secara deduktif yaitu cara berfikir

---

<sup>38</sup>Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 5

dengan menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup>Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 1986, hlm. 32

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku - Buku

- Abdul Kadir Muhammad. 1999. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Cetakan Kesatu. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Ahmad Ali dan Wiwie Heryani. 2012. *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Bahder Johan Nasution. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju, 1986.
- Bambang Sunggono. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Bambang Waluyo. 2002. *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. *Jaminan Fidusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Herlien Budiono. 2011. *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya dibidang Kenotariatan*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, 2014, Bandung. PT Citra Aditya Bakti
- Johnny Ibrahim. *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*. Bandung: Bayumedia Publishing, 2005.
- Kartnini Muljadi. Gunawan Widjaja. 2006. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Inosentius Samsul. 2004. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mariam Daruz Badruzaman. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Cetakan Pertama. Bandung: Alumni.

- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- M. Solly Lubis. 1994. *Filsafat Ilmu dan Penelitian*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Nico Ngani. 2012. *Metodologi Penelitian dan Penulisan Hukum*. Yogyakarta: Pustaka Yusticia.
- Nindyo Pramono. 2003. *Hukum Komersil*, Cetakan ke 1 Jakarta : Pusat Penerbitan UT
- Nuruddin. 2017. *Tuntas Memahami Haji Dan Umrah*. Jakarta: PT. Serambi Semesta Distribusi.
- Peter Mahmud Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Philipus M Hadjon. 1987 *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya. Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Surabaya: PTBina Ilmu.
- R. Setiawan. 1986 *Pokok-pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Binacipta.
- Salim HS. 2009. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Satjipto Rahardjo. 2000. *Ilmu hokum*. Cetakan kelima. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:Grasindo
- Soerjono Soekanto. 2006. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Subekti. 1996 *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta : PT. Intermedia, Cet.XXVIII.
- 2002. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermedia.
- Sudaryatmo, 2001. *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, Jakarta: PIRAC, Cetakan I

Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

Wahyu Utami dan Yogabakti Adipradana. 2017 *Pengantar Hukum Bisnis Dalam Perspektif Teori dan Praktiknya Di Indonesia*. Jakarta: Jala Permata Askara.

Yusuf Shofie, 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

Zaeni Asyhadie. 2014 *Hukum Bisnis: Prinsip Dan Pelaksaaannya Di Indonesia*, Jakarta : Rajawali Pers. Cet.8

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana Pernada Media Group.

## **2. Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845

Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah

## **3. Internet**

<http://m.metrotvnews.com/sumatera/peristiwa/GKdgV8rk-hanya-29-travel-umrah-dan-haji-resmi-di-sumsel>. Diakses pada hari Selasa, tanggal 7 November 2017. Pukul 10.39 WIB

<http://www.harianamanah.com/berita-izin-abu-tours-and-travel-diperpanjang-kemenag-jamaah-tak-perlu-khawatir.html>. Diakses pada hari Minggu, tanggal 8 November 2017. pukul 08.35 WIB

<https://garudanews.id/kuh-kjri-evakuasi-puluhan-jamaah-umroh-terlantar-di-jeddah/> Diakses pada hari Selasa, tanggal 10 Januari 2018. Pukul 13.36 WIB

<http://nasional.kompas.com/read/2017/08/22/13271981/korban-first-travel-yang-belum-diberangkatkan-sebanyak-58.682-orang>. Diakses pada hari Selasa, tanggal 13 Januari 2018. Pukul 20.36 WIB

<http://palembang.tribunnews.com/2018/02/09/ribuan-jamaah-umroh-tak-berangkat-kantor-abu-tour-di-palembang-di-segel> / Diakses pada hari Jumat, 09 Februari 2018. Pukul 09.56 WIB.