

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA UMROH**

(Studi atas Beberapa Kasus Umroh)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi sebagai Persyaratan guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum**

**Universitas Islam Indonesia**

**Yogyakarta**

Oleh:

**PUTRI SALISA BINTARI ISMA MUKAROMAH**

**No. Mahasiswa: 12410539**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM**

**F A K U L T A S H U K U M**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2017**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA UMROH

(Studi atas Beberapa Kasus Umroh)

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk  
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaran  
Pada Tanggal 8 November 2017

Yogyakarta, 8 November 2016  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. M. Syamsudin, S.H., M.Hum..)

NIP/NIK. 9541001104

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA UMROH

(Studi atas Beberapa Kasus Umroh)

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam  
Ujian Tugas Akhir / Pendaran  
Pada Tanggal **9 Januari 2017** dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 11 Januari 2017

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Sujitno, S.H., M.Hum
2. Anggota : Dr. M. Syamsudin, S.H., M.Hum
3. Anggota : Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum

.....  
.....  
.....

Mengetahui:  
Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Hukum  
Dekan,



(Aunur Rahim Faqih, S.H., M.Hum)

NIK: 844100101

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH  
MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Putri Salisa Bintari Isma Mukaromah

No. Mhs : 12410539

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA UMROH**

Karya Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UII. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa karya ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyelenggaraannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan sesuai dengan ketentuan berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan "penjiplakan karya ilmiah (plagiat)";
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ini adalah pada saya, namun demi kepentingan yang bersifat akademik, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan Perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara sah dan menyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan dan melakukan pembelaan terhadap hak-hak karya saya serta menandatangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya di depan Majelis atau tim Fakultas Hukum UII.

Demikian, Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan siapapun

Yogyakarta, 8 November 2016



(Putri Salisa Bintari Isma M.)

NIM. 12410539

## CURICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Putri Salisa Bintari Isma Mukaromah
2. Tempat Lahir : Banjarnegara
3. Tanggal Lahir : 8 September 1994
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : Jln. Patangpuluhan Gg. Gambirsawit No. 361 Wirobrajan, Yogyakarta
7. Alamat Asal : Kauman RT 05 RW 05, Leksana, Karangobar, Banjarnegara 53453
8. Identitas Orang Tua:
  - a. Nama Ayah : Sunardi, S.H.  
Pekerjaan : Polisi
  - b. Nama Ibu : Kusmiati  
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
  - c. Alamat : Kauman RT 05 RW 05, Leksana, Karangobar, Banjarnegara 53453
9. Pendidikan
  1. SD N 1 Karangobar (2000-2006)
  2. SMP N 1 Karangobar (2006-2009)
  3. SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta (2009-2012)
  4. Sekarang S1 Ilmu Hukum UII
10. Prestasi
  1. Juara 1 LBB UII
  2. Juara 1 ARABIAN FSB UGM
11. Riwayat Organisasi
  1. UKM Musik TM#158 FH UII sebagai Wakil Bendahara
  2. Takmir Masjid Al-Azhar FH UII Staff Syiar
  3. IPM SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta sebagai Anggota
12. Hobby : *traveling, hiking, reading, drawing*

Yogyakarta, 8 November 2016

(Putri Salisa Bintari Isma M.)

NIM. 12410539

## MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman mohonlah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan shalat, sesungguhnya Allah beserta dengan orang-orang yang sabar.”

(QS Al-Baqarah: 153)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Insyiraah: 6)

“Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.”

(QS. Al-A'raf: 56)

Barangsiapa yang bersungguh-sungguh, maka pasti akan berhasil.

HALAMAN PERSEMBAHAN



**Skripsi ini Di Persembahkan  
Kepada Kedua Orangtuaku  
Kakak dan Adik  
Teman-teman Seperjuangan  
Seluruh Bangsa Indonesia**



## KATA PENGANTAR



### **Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Azza wa Jalla berkat karunia, rahmat dan hidayah-Nya, tak luput sholawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad Shallahu'alaihiwassalam, para sahabatnya serta setiap orang yang selalu menghidupkan sunnah beliau sampai hari kiamat nanti. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini dengan judul :

### **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA UMROH**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar S1 Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sebagaimana manusia biasa, penulis sadar akan kekurangan dan ketidakmampuan penulis, yang dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang penulis terima.

Dalam kesempatan ini penulis haturkan rasa hormat dan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, Bapak Sunardi dan Ibu Kusmiati.
2. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Aunur Rahim Faqih, SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.



4. Bapak Dr. M. Syamsudin, S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan banyak sekali support, arahan, meluangkan waktu di tengah kesibukannya serta kesabarannya sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan sesuai target, sekaligus telah memberikan inspirasi dan motivasi kepada penulis untuk dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staff pengajar dan karyawan Prodi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia atas segala bantuan informasi selama penulis menempuh study.
6. Bapak Noor Badi selaku Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan seluruh staff umum dan staff Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian guna menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini.
7. Bapak Yusuf Winarsono selaku Kepala Bidang Pariwisata Kabupaten Banjarnegara dan staff Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banjarnegara yang memberikan informasi dan masukan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan doa serta dukungannya kepada penulis untuk meraih gelar sarjana, khususnya adik tercinta yaitu Arif Syaquvi yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis serta kakak-kakak tercinta yaitu Arif Sofyan dan Arif Setiawan.
9. Sahabat-sahabat yang selalu menyemangati walaupun terpisahkan jarak, Nabila, Nana, Desi, Jeni, Mbak Ita, Shinta, Thika dan semua sahabat-sahabat penulis yang selama 13 tahun sudah menjadi bagian dari cerita di hidup penulis.

10. Sahabat-sahabat penulis dari SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta, Anisa Nurul Margiani, Andardhini Esti, Trinianti Ulva., Erdhieta Ghaisani, Atika Zahra dan masih banyak lagi yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
11. Keluarga besar Ashabul Takmir Masjid Al-Azhar angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan membantu penulis dalam mengerjakan skripsi yaitu Ratih, Fitria, Dezka, Rizka, Ayu, Mentari, Melati, Uni, Dani, Debby, Uya, Ika, Melinda, Selvi, Bejo, Putra, Ivan, Anggoro, Arga, Arif, Armyen, Burdha, Cahyo, Dhimas, Eka, Johan, Lukman, Rizqy, Mazi, Randa, Riza, dan Yusuf.
12. Seluruh sahabat-sahabat penulis di Kampus FH UII, Dea, Ame, Nia, mbak Alvi, Nana, Tami, Hera, Vada, Bela, Lela, khususnya kelas H angkatan 2012 dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebut satu persatu karena begitu banyaknya, kalian sangat luar biasa dalam kehidupan saya sehari hari di Kampus FH UII ketika penulis masih menempuh studi.
13. Teman-teman KKN UII GK-26, Novi, Rani, Sari, Ayu, Iqbal, Aziz, Indra, dan Reza yang telah memberikan pengalaman baru di tempat KKN dan saling menyemangati selama mengerjakan skripsi.
14. Keluarga saya di Takmir Masjid Al-Azhar, terimakasih atas doa dan dukungannya, kalian luar biasa semoga kita semua selalu dirahmati Allah.
15. Sahabat satu perjuangan penulis, yaitu Nisa, Dewi, Apip, Agsti.

Harapan penulis dengan tersusunnya skripsi ini Insya Allah berguna bagi penulis dan pembaca. Semoga Allah Azza wa Jalla senantiasa melimpahkan rahmat

hidayah dan innayah-Nya kepada kita semua dalam suasana Iman, Islam dan Ihsan.

Aamiin.

**Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Yogyakarta, 8 November 2016



(Putri Salisa Bintari Isma M.)

NIM. 12410539