

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa perlindungan hukum konsumen pengguna jasa umroh atas beberapa kasus umroh. Rumusan masalah yang dibahas yaitu: Bagaimana perlindungan hukum konsumen bagi jamaah umroh terhadap jasa yang diberikan pelaku usaha dalam pelaksanaan ibadah umroh? Apakah hak-hak konsumen sudah diberikan secara memadai? Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas permasalahan yang merugikan konsumen dalam pelaksanaan ibadah umroh? Data penelitian dikumpulkan dengan cara studi dokumen, pustaka dan wawancara kepada PT. Saya Cinta Islam Berjaya dan PT. Arminareka Perdana selaku pelaku usaha, pengguna jasa umroh selaku konsumen dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Semarang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan dipaparkan secara deskriptif sesuai ketentuan-ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen dipadukan pendekatan secara langsung kepada para pihak yang bersangkutan. Hasil studi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen pengguna jasa umroh sudah memadai dengan dibentuknya beberapa peraturan untuk melindungi konsumen yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan Peraturan Menteri Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, hanya pelaksanaannya saja yang belum konsisten. Prinsip tanggungjawab pelaku usaha masih didasarkan pada tanggungjawab berdasarkan kesalahan serta yang harus membuktikan kesalahan adalah konsumen. Pelaku usaha hanya akan melakukan ganti rugi jika memang terbukti pelaku usaha telah melakukan kesalahan dalam melaksanakan kegiatan ibadah umroh dan diganti dengan uang atau diganti jadwal lain dalam keberangkatan kegiatan ibadah umroh.

Kata-kata kunci (*key words*): perlindungan hukum, konsumen, pengguna jasa umroh