



SKRIPSI

Judul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
YANG MENDERITA KERUGIAN DALAM KASUS
PENELANTARAN JAMAAH UMRAH DI INDONESIA
(STUDI PUTUSAN PENGADILAN TINGGI NOMOR
170/PID.SUS/2023/PT BTN)

Disusun Oleh:

SHENA NOVERA HULAIFA
NIM.205210270

PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
2025

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENDERITA KERUGIAN DALAM KASUS PENELANTARAN
JAMAAH UMRAH DI INDONESIA (STUDI PUTUSAN
PENGADILAN TINGGI NOMOR 170/PID.SUS/2023/PT BTN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum Di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

Oleh:

Nama : Shena Novera Hulaifa
NIM : 205210270

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Pengesahan

Nama : SHENA NOVERA HULAIFA
NIM : 205210270
Program Studi : HUKUM
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian dalam Kasus Penelantaran Jamaah Umrah di Indonesia (Studi Putusan Pengadilan Tinggi Nomor 170/PID.SUS/2023/PT?BTN?)
Title : Legal Protection of Consumers Who Suffer Losses in Cases of Neglect of Umrah Pilgrims in Indonesia (Study of High Court Decision Number 170/PID.SUS/2023/PT?BTN?)

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi HUKUM Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara pada tanggal 09-Januari-2025.

Tim Penguji:

1. ARIAWAN GUNADI, S.H., M.H., Dr. Prof.
2. AMAD SUDIRO, S.H., M.Hum, M.M., Dr., MKn., Prof
3. LEWIANDY, S.H.,LL.M.

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

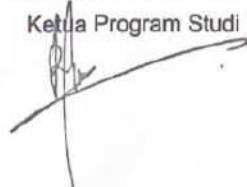
Pembimbing:

AMAD SUDIRO, S.H., M.Hum, M.M., Dr.,
MKn., Prof
NIK/NIP: 10292010



Jakarta, 09-Januari-2025

Ketua Program Studi



RUGUN ROMAIDA HUTABARAT, S.H.,M.H.

HALAMAN PERSETUJUAN

Persetujuan

Nama : SHENA NOVERA HULAIFA
NIM : 205210270
Program Studi : HUKUM
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian dalam Kasus Penelantaran Jamaah Umrah di Indonesia (Studi Putusan Pengadilan Tinggi Nomor 170/PID.SUS/2023/PT?BTN?)

Skripsi ini disetujui untuk diuji

Jakarta, 18-Desember-2024

Pembimbing:
AMAD SUDIRO, S.H., M.Hum, M.M., Dr.,
MKn., Prof
NIK/NIP: 10292010



ABSTRAK

- (A) Nama : Shena Novera Hulaifa
- (B) Judul Skripsi : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENDERITA KERUGIAN DALAM KASUS PENELANTARAN JAMAAH UMRAH DI INDONESIA (STUDI PUTUSAN PENGADILAN TINGGI NOMOR 170/PID.SUS/2023/PT BTN)”**.
- (C) Halaman : C + 100 + 2025
- (D) Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Penelantaran Jamaah Umrah, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Ibadah Umrah, PT Naila Syafaah Wisata Mandiri.
- (E) Isi Abstrak : Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus penelantaran jamaah umrah di Indonesia, yang merupakan pelanggaran serius terhadap hak-hak konsumen. Studi ini berfokus pada analisis yuridis terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Penelantaran jamaah umrah oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) seperti yang terjadi pada kasus PT Naila Syafaah Wisata Mandiri menjadi contoh nyata lemahnya pengawasan dan implementasi regulasi yang ada. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan data sekunder yang diperoleh melalui studi literatur dan analisis dokumen hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak-hak jamaah, seperti kepastian keberangkatan dan kepulangan, kenyamanan, serta keamanan, sering kali diabaikan oleh PPIU. Meskipun regulasi telah memberikan perlindungan hukum yang jelas, implementasi di lapangan masih menghadapi kendala, termasuk lemahnya pengawasan oleh Kementerian Agama dan kurangnya edukasi konsumen terkait hak-hak mereka. Putusan Pengadilan Tinggi Banten terhadap kasus PT Naila Syafaah Wisata Mandiri menjadi preseden penting dalam menegakkan hukum terhadap pelanggaran hak konsumen. Hukuman pidana dan administratif yang dijatuhkan mencerminkan komitmen untuk memberikan keadilan bagi konsumen, namun pemberian kompensasi kepada jamaah yang terdampak masih perlu penguatan mekanisme yang lebih efektif. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pengawasan oleh pemerintah, penguatan peran lembaga perlindungan konsumen, serta edukasi jamaah tentang hak-hak mereka sebagai konsumen. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kasus serupa dapat diminimalkan, dan jamaah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan

aman dan nyaman.

(F) Pembimbing : Prof. Dr. Amad Sudiro S.H., M.H., M.M., M.Kn.

(G) Penulis : Shena Novera Hulaifa

ABSTRACT

- (A) Name : Shena Novera Hulaifa
- (B) Thesis title : **“LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS WHO SUFFER DAMAGES IN THE CASE OF ABANDONMENT OF UMRAH PEOPLE IN INDONESIA (STUDY OF HIGH COURT DECISION NUMBER 170/PID.SUS/2023/PT BTN)”**.
- (C) Pages: C + 100 + 2025
- (D) Keywords : Consumer Protection, Neglect of Umrah Pilgrims, Consumer Protection Law, Umrah Worship Law, PT Naila Syafaah Wisata Mandiri.
- (E) Abstract Content: This study discusses the legal protection of consumers in the case of neglect of Umrah pilgrims in Indonesia, which is a serious violation of consumer rights. This study focuses on the juridical analysis of the implementation of consumer protection based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 8 of 2019 concerning the Implementation of Hajj and Umrah. The neglect of Umrah pilgrims by Umrah Pilgrimage Organizers (PPIU), as happened in the case of PT Naila Syafaah Wisata Mandiri, is a clear example of weak supervision and implementation of existing regulations. The research method used is normative juridical, with secondary data obtained through literature study and legal document analysis. The results show that the rights of pilgrims, such as certainty of departure and return, comfort, and security, are often ignored by PPIU. Although regulations have provided clear legal protection, implementation in the field still faces obstacles, including weak supervision by the Ministry of Religious Affairs and lack of consumer education regarding their rights. The Banten High Court's verdict in the case of PT Naila Syafaah Wisata Mandiri sets an important precedent in enforcing the law against consumer rights violations. The criminal and administrative penalties imposed reflect a commitment to providing justice for consumers, but the provision of compensation to affected pilgrims still needs to be strengthened with a more effective mechanism. This research

recommends increased supervision by the government, strengthening the role of consumer protection agencies, and educating pilgrims about their rights as consumers. With these steps, it is expected that similar cases can be minimized, and pilgrims can perform Umrah safely and comfortably.

(F) Advisor: Prof. Dr. Amad Sudiro S.H., M.H., M.M., M.Kn.

(G) Author: Shena Novera Hulaifa

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian dalam Kasus Penelantaran Jamaah Umrah di Indonesia (Studi Putusan Pengadilan Tinggi Nomor 170/PID.SUS/2023/PT BTN).” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak yang telah memberikan arahan, motivasi, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ucapan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.Kn., M.M., selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan kesabaran untuk membimbing penulis dalam memberikan arahan, saran, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Amad Sudiro, S.H., M.H., M.Kn., M.M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara.
3. Ibu Rugun Romaida Hutabarat, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum Universitas Tarumanagara.
4. Segenap dosen, staf pengajar, dan asisten dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan akademik selama masa studi penulis.
5. Kedua orang tua tercinta, Papah dan Mamah, atas doa, kasih sayang, dukungan, dan motivasi yang tak pernah putus kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
6. Saudara kandung penulis, Laras Hening Basuki dan Zulfikar, atas semangat dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.
7. Sahabat terbaik penulis, Vincentius Jeremy Vannes , atas dukungan, motivasi, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi.

8. Sahabat sejak masa sekolah, Fadhilla Asyhani Selfianti, Athallah Herla Nurwafi, Kelvin Syahputra Sudrajat, dan Bagas Gaslih, yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Sahabat selama masa kuliah, Angie, Chelsea Angelica Wijaya, Joy Celine, dan Alessandro, atas dukungan, motivasi, hiburan, dan bantuan tulus yang terus diberikan selama penulisan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dalam bentuk apa pun selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk pengembangan lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi yang berarti dalam kajian hukum.

HALAMAN PERNYATAAAN

Pernyataan

Nama : SHENA NOVERA HULAIFA
NIM : 205210270
Program Studi : HUKUM
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian dalam Kasus Penelantaran Jamaah Umrah di Indonesia (Studi Putusan Pengadilan Tinggi Nomor 170/PID.SUS/2023/PT?BTN?)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri di bawah bimbingan Tim Pembimbing dan bukan hasil plagiasi dan/atau kegiatan curang lainnya.

Jika saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Tarumanagara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18-Desember-2024
Yang menyatakan

The image shows an official stamp of Universitas Tarumanagara, featuring the university's logo and the text "UNIVERSITAS TARUMANAGARA". Below the stamp is a handwritten signature in black ink.

SHENA NOVERA HULAIFA
NIM. 205210270

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kegunaan Penelitian	8
D. Kerangka Konseptual	10
E. Metode Penelitian	12
1. Jenis Penelitian	12
2. Spesifikasi Penelitian.....	13
3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	13
4. Pendekatan Penelitian	14
5. Teknik Analisis Data	15
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	18
A. Teori Perjanjian	18
B. Teori Tanggung Jawab Hukum	24
C. Teori Perlindungan Hukum	31
BAB III DATA HASIL PENELITIAN	37

A. Perkembangan Ibadah Umrah	37
B. Kasus Posisi.....	40
C. Data Hasil Wawancara	43
BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN.....	54
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penelantaran Jamaah Umrah Di Indonesia.....	54
B. Tanggung Jawab Hukum PT. Nailah Syafaah Wisata Mandiri terhadap Jamaah Umrah yang Menderita Kerugian	72
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Konseptual.....	10
----------------------------------	----

DAFTAR SINGKATAN

UUD	: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
UU	: Undang-Undang
UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Konsumen
PPIU	: Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah
PERMENAG	: Peraturan Menteri Agama
PT. NSWM	: PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri
BPSK	: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
SATGAS	: Satuan Tugas
KEMENAG	: Kementerian Agama
PT BTN	: Pengadilan Tinggi Banten
HAN	: Hak Asasi Manusia
KJRI	: Konsulat Jenderal Republik Indonesia
ONH	: Ongkos Naik Haji
YLKI	: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
LPKSM	: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	: Keputusan Dekan Tentang Pembimbing Skripsi
Lampiran 3	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 4	: Surat Keterangan Turnitin Skripsi
Lampiran 5	: Hasil Turnitin Skripsi
Lampiran 6	: Surat Keterangan Turnitin Jurnal
Lampiran 7	: Hasil Turnitin Jurnal
Lampiran 8	: <i>Letter of Acceptance</i> (LOA) Sinta 4
Lampiran 9	: Bukti Publikasi Jurnal
Lampiran 10	: Surat Permohonan Wawancara Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
Lampiran 11	: Surat Permohonan Wawancara PT Tanur Muthmainnah