

## ABSTRAK

**Silva Amalia Husna:** *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Jasa Travel Haji dan Umrah yang melakukan Wanprestasi di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT Solusi Balad Lumampah)*

Di Indonesia yang warga negaranya dominan beragama muslim membuka peluang bagi para pembisnis untuk mengadakan jasa bidang travel haji dan umrah. Namun sayangnya tidak jarang travel yang melakukan wanprestasi. Wanprestasi yang sering terjadi yaitu gagalnya pemberangkatan para jamaah ke tanah suci. Tentunya hal ini mengakibatkan hak-hak jamaah selaku konsumen tidak terpenuhi sebagaimana yang telah diperjanjikan. Salah satu travel yang melakukan wanprestasi yaitu PT Solusi Balad Lumampah yang gagal memberangkatkan para jamaah sehingga hak-hak konsumen yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum terpenuhi.

Konsep penelitian ini menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen akibat jasa travel haji dan umrah yang melakukan wanprestasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, untuk mengetahui kendala-kendala hukum hak konsumen dalam penyelesaian wanprestasi PT Solusi Balad Lumampah dan untuk mengetahui upaya-upaya hukum hak konsumen dalam mengatasi kendala dalam penyelesaian wanprestasi PT Solusi Balad Lumampah.

Penelitian ini berpacu pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28(d) ayat (1), dan pada undang-undang Perlindungan Konsumen, menggunakan teori kepastian yaitu keadaan yang jelas dan pasti, teori kemanfaatan dimana semua pihak harus mendapatkan kemanfaatan atas perbuatan hukum, Teori perlindungan hukum yang menjelaskan proses & jaminan perlindungan yang diberikan kepada konsumen dan pihak travel, serta teori wanprestasi yaitu keadaan dimana salah satu pihak mengingkari perjanjiannya dan harus bertanggungjawab sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini adalah deskriptif analisis. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari wawancara bersama narasumber kuasa hukum jamaah PT Solusi Balad Lumampah serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan normatif empiris. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen akibat jasa travel haji dan umrah yang melakukan wanprestasi terbagi jadi 2 (dua) yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Dimana perlindungan hukum secara preventif sudah diatur dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah serta Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji. Sedangkan perlindungan hukum secara represif dengan dijatuhinya sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha beroperasi. Adapun kendala-kendala hak konsumen dalam penyelesaian wanprestasi PT Solusi Balad Lumampah adalah tidak adanya itikad baik dari pihak PT Solusi Balad Lumampah, PT Solusi Balad Lumampah tidak melaksanakan putusan pengadilan dengan sukarela dan konsumen berada dalam posisi yang lemah. Adapun upaya-upaya hukum hak konsumen untuk mengatasi kendala-kendala dalam penyelesaian wanprestasi PT Solusi Balad Lumampah yaitu dengan cara adanya itikad baik dari pihak travel haji dan umrah, mengajukan permohonan eksekusi dan permohonan kepailitan serta sosialisasi pendidikan kepada konsumen.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Wanprestasi, Travel Haji dan Umrah*