

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum yang diberikan oleh Biro Perjalanan Umroh bagi jamaah umroh *Hilal Al Khair Tour and Travel* Sukoharjo berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah dan untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh Biro Perjalanan Umroh *Hilal Al Khair Tour and Travel* Sukoharjo dalam pemberangkatan jamaah umroh berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum empiris, yang berfokus pada perilaku (*behavior*) yang berkembang dalam masyarakat, atau bekerjanya hukum dalam masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan undang- undang dan pendekatan konseptual. Data yang digunakan menggunakan data primer yang berupa wawancara dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, Perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak Biro Perjalanan Umroh *Hilal Al Khair Tour And Travel Sukoharjo* dalam penyelenggaraan ibadah umroh sudah sesuai dengan Pasal 96 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yaitu perlindungan hukum, keamanan, serta perlindungan dalam bentuk asuransi jiwa, kecelakaan serta kesehatan. Terkait dengan perlindungan hukum, pihak Biro Perjalanan Umroh *Hilal Al Khair Tour And Travel* Sukoharjo terkait dengan tidak berangkatnya jamaah umroh dan pembatalan yang dilakukan oleh Biro Perjalanan Umroh *Hilal Al Khair Tour And Travel* Sukoharjo, maka biaya atau paket yang sudah dibayarkan oleh jamaah akan dikembalikan secara penuh atau full. Hal tersebut terlihat ketika terjadi pembatalan pemberangkatan jamaah umroh pada saat pandemic Covid 19 pada beberapa tahun yang lalu. Kedua, dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan dalam rangka perlindungan kepada calon jamaah umroh, *Hilal Al Khair Tour And Travel* Sukoharjo masih memiliki kendala dalam memberikan pelayanan dan perlindungan bagi jemaah. Kendala atau hambatan tersebut berasal dari luar *Hilal Al Khair Tour And Travel* Sukoharjo yaitu calon jamaah umroh maupun dari pihak maskapai penerbangan. Hambatan yang berasal dari jamaah umroh yaitu kurang lengkapnya data atau persyaratan, sedangkan dari pihak maskapai yaitu ada penundaan keberangkatan atau *delay*.

Kata Kunci: *perlindungan hukum, jamaah umroh, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh.*