

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
JASA BIRO PERJALANAN WISATA DI YOGYAKARTA YANG
MENGALAMI KERUGIAN MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (STUDI KASUS SAKHA HOLIDAY).**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara



Oleh :

Nama : Tri Ananda Caesaryan Dasril

NIM : 205160263

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITASTARUMANAGARA**

JAKARTA

2022

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
JASA BIRO PERJALANAN WISATA DI YOGYAKARTA YANG
MENGALAMI KERUGIAN MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (STUDI KASUS SAKHA HOLIDAY).**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara



UNTAR

Universitas Tarumanagara

Oleh :

Nama : Tri Ananda Caesaryan Dasril

NIM : 205160263

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2022

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA BIRO
PERJALANAN WISATA DI YOGYAKARTA YANG MENGALAMI KERUGIAN
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS SAKHA HOLIDAY).**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

Oleh :

Nama : Tri Ananda Caesaryan Dasril

NIM : 205160263

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA, 2022

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI SIAP DIUJI

Nama : Tri Ananda Caesaryan Dasril
N.I.M : 205160263
Program Peminatan Profesi : Konsultan Hukum

Judul Skripsi

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA BIRO
PERJALANAN WISATA DI YOGYAKARTA YANG MENGALAMI KERUGIAN
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS SAKHA HOLIDAY).

Disetujui

Pembimbing



Prof. Dr. Jeane Neltje Saly, SH., MH., APU.

FAKULTAS HUKUM/PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tri Ananda Caesaryan Dasril
N.I.M : 205160263
Peminatan : Konsultan Hukum

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
JASA BIRO PERJALANAN WISATA DI YOGYAKARTA
YANG MENGALAMI KERUGIAN MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS SAKHA
HOLIDAY).**

Telah diuji pada Sidang Majelis Penguji Skripsi Fakultas Hukum
Univeristas Tarumanagara pada tanggal 17 Januari 2022 dan
dinyatakan lulus, dengan majelis penguji terdiri atas:

1. Ketua : Dr. Ahmad Redi, S.H., M.H.
2. Anggota : Prof. Jeane Neltje Saly, S.H., M.H., APU.
Dr. Rasji, S.H., M.H.

Jakarta,

Pembimbing



Prof. Jeane Neltje Saly, S.H., M.H., APU.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karna atas berkat, anugrah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dengan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA BIRO PERJALANAN WISATA DI YOGYAKARTA YANG MENGALAMI KERUGIAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS SAKHA HOLIDAY”.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Dengan tersusunya penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, baik secara moral maupun materiil yang tentu tidak akan pernah ternilai harganya. Maka dari itu perkenankanlah penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat tersusun dan selesai dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Sudiro, S.H., M.H., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
2. Mia Hadiati, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;

3. Dr. Ahmad Redi, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Strata I Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
 4. Christine S.T. Kansil, S.H., M.H., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
 5. Prof. Dr. Jeane Neltje Saly, S.H.,MH. APU. selaku dosen pembimbing penulis yang selalu meluangkan waktunya selama proses bimbingan skripsi berlangsung;
 6. Mariske Myeke Tampi, S.H., M.H. selaku Dosen Penguji Diskusi Proposal;
 7. Dr. Rasji, S.H., M.H. selaku Dosen Penguji Seminar Proposal;
 8. Orang tua dari penulis Dr, Mahyeti Sp.Rad atas doa, dukungan dan perhatiannya selama proses penyusunan skripsi ini;
 9. Saudara/I Kandung dari penulis Prima Caesario Dasril, S.AK. dan Dwinta Chalisa Dasril, S.H. atas doa, dukungan dan perhatiannya selama proses penyusunan skripsi ini
 10. Sahabat-sahabat penulis yakni Virlieni Erika Putri, S.H. yang telah memberikan mendukung sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini;
- Terima kasih, semoga sehat dan sukses selalu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan di dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya dan membuka diri untuk menerima segala kritik dan saran yang dapat membangun dan meningkatkan kualitas dari penulisan skripsi ini. Selain untuk memenuhi syarat

menempuh gelar Sarjana Hukum, penulis berharap agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pihak dan bagi pengembangan ilmu hukum di masa mendatang.

Jakarta, 30 Desember 2021

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'Tri' followed by 'Ananda Caesaryan Dasril' in a cursive script.

Tri Ananda Caesaryan Dasril

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
ABSTRAK	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1. Tujuan Penelitian	12
2. Kegunaan Penelitian.....	12
D. Kerangka Konseptual	15
E. Metode Penelitian	16
1. Jenis Penelitian	16
2. Pendekatan Penelitian	16
3. Jenis dan Sumber data	17
4. Teknik Pengumpulan Data.....	18
5. Teknik Pengolahan Data	18
6. Teknik Analisis Data	19
F. Sistematika Penelitian	19
BAB II KERANGKA TEORETIS	22
1. Teori Perlindungan Konsumen	23

2. Teori Tanggung Jawab Pelaku Usaha	32
3. Teori Biro Perjalanan (Travel)	41
4. Teori Perlindungan Hukum	51
BAB III DATA HASIL PENELITIAN	56
A. Biro Perjalanan Wisata di Kota Yogyakarta	56
B. Perlindungan Konsumen di Yogyakarta	61
BAB IV ANALISIS	65
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pariwisata	65
B. Tanggung Jawab Pelaku usaha Biro Perjalanan Wisata.....	68
1. Secara Normatif.....	79
2. Secara Empiris.....	89
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	

ABSTRAK

- (A) Nama : Tri Ananda Caesaryan Dasril (205160263)
- (B) Judul Skripsi : perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di yogyakarta yang mengalami kerugian menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Studi Kasus Sakha Holiday).
- (C) Halaman : +-102 Halaman.
- (D) Kata Kunci : Perlindungan konsumen, jasa pariwisata, tanggung jawab pelaku usaha
- (E) Isi :
- Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di Kota Yogyakarta baik secara normatif dan empiris dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasanya Kota Yogyakarta. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata Sakha Holiday di Kota Yogyakarta baik secara normatif dan empiris dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasanya di Kota Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif. Prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan terlebih dahulu meneliti data sekunder yang ada kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi perpustakaan dan wawancara. Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan perundang-undangan. Data penelitian setelah dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, diperoleh hasil bahwa perlindungan hukum konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di Kota Yogyakarta secara normatif sudah memadai. Hal ini ditunjukkan dari ketentuan-ketentuan sebagaimana diatur baik dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Secara empiris, konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di Kota Yogyakarta belum terlindungi sepenuhnya. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian bahwa tidak semua biro perjalanan wisata membuat perjanjian yang berisi hak dan kewajiban para pihak selama melakukan wisata. Tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasanya di Kota Yogyakarta
- (F) Acuan : Buku 27 (1958-2020), 3 Perundang-undangan, 5 Jurnal, 6 Internet, 2 Wawancara
- (G) Pembimbing : Prof. Dr. Jeane Neltje Saly, SH., MH., APU.
- (H) Penulis : Tri Ananda Caesaryan Dasril