

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN JASA WISATA BIRO JASA LANGIT BIRU *TOUR AND*
TRAVEL

Adantyo Satya Gilang Marandrarta¹ dan Sai'da Rusdiana²

ABSTRAK

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen yang ada di dalam perjanjian jasa wisata Biro Jasa Langit Biru Tour and Travel serta upaya penyelesaian apa saja yang dilakukan dalam hal terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh Biro Jasa Langit Biru Tour and Travel.

Penulisan hukum ini menggunakan sifat penelitian yang normatif empiris. Artinya penelitian dilakukan secara normatif lalu diikuti empiris. Penelitian normatif dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder, lalu penelitian empiris dilakukan dengan mewawancarai beberapa responden yakni pelaku usaha serta konsumen. Data dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif yang merupakan kegiatan sistemasi dan klarifikasi terhadap dokumen dan hasil wawancara yang diperoleh dalam penelitian sesuai dengan rumusan masalah dan dipaparkan secara deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik dua kesimpulan. Pertama, bahwa di dalam perjanjian jasa wisata yang dimiliki oleh Biro Jasa Langit Biru Tour and Travel terdapat perlindungan hukum secara preventif dilihat dari ketentuan mengenai harga, kewajiban memberikan kenyamanan dalam arti seluas-luasnya, dan adanya asuransi wisata maupun represif bagi konsumen yakni pada penyelesaian masalah yang dilakukan secara kekeluargaan. Kedua, upaya penyelesaian yang dilakukan dalam hal terjadinya wanprestasi adalah adanya penyelesaian dengan cara kekeluargaan yang menghasilkan ganti kerugian yang diberikan oleh Langit Biru Tour and Travel.

Kata kunci : perlindungan hukum, perlindungan konsumen, perjanjian jasa, biro jasa perjalanan wisata

¹ Penulis, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

² Pembimbing, Dosen Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER OF TRAVEL BUREAU AGREEMENT
IN LANGIT BIRU SERVICE BUREAU*

Adantyo Satya Gilang Marandrarta³

ABSTRACT

This legal research aim to understand and to analyze the form of legal protection for the consumers in travel bureau service agreement at Langit Biru Tour and Travel and settlement in case of breach of contract at Langit Biru Tour and Travel.

This legal research is normative-empirical, which incorporates both normative research and empirical research methods. The normative research was conducted by analyzing literature or secondary data. The empirical research was conducted by interviewing businessmen and it's consumers as respondent. The data were analyzed by using qualitative method by conducting systemization and clarifying documents as well as interview result according to the described research problems.

Based on the result of research, there are two conclusions. First, in the travel bureau agreement of Langit Biru Tour and Travel there are two kinds of legal protection for consumers, preventive and represive. The form of Preventive and represive protection is a price that is wrote in regulation, obligation from Langit Biru to bring comfortness for consumers, and there is an insurance for consumers, and opportunity for consumers to file a complaint to Langit Biru. Second, The effort that taken by consumers when Langit Biru Tour and Travel in case of breach of contract is by negotiation, the result of negotiations is compensation from Langit Biru Tour and Travel.

Keyword : legal protection, consumer protection, service agreement, travel service bureau

³ Author, Undergraduate Program Student of Law Faculty, Gadjah Mada University