

SKRIPSI

**TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PERJALANAN ATAS KEBATALAN JADWAL
PERJALANAN**



Oleh :

HAKKINEN DORID FRANS

19300153

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2023

**TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PERJALANAN ATAS KEBATALAN JADWAL
PERJALANAN**

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM
SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA



OLEH:

HAKKINEN DORID FRANS

NPM: 19300153

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
2023**

**TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PERJALANAN ATAS KEBATALAN JADWAL
PERJALANAN**

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM
SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA



OLEH:

HAKKINEN DORID FRANS

NPM: 19300153

SURABAYA, JULI 2023

MENGESAHKAN,

DEKAN

PEMBIMBING

Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum.

Dr. EDI KRISHARYANTO , S.H, M.H.

**TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP KONSUMEN JASA
PERJALANAN ATAS KEBATALAN JADWAL PERJALANAN**

SKRIPSI

DI PERSIAPKAN DAN DISUSUN

OLEH:

HAKKINEN DORID FRANS

NPM: 19300153

TELAH DIPERTAHANKAN

DI DEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL
DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. (KETUA) 1. DESY NURKRISTIA S.H, M.kn

2. (ANGGOTA) 2. SHANTI WULANDARI S.H. M.kn

3. (ANGGOTA) 3. DR. EDI KRISHARYANTO S.H, M.H

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penyusunan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna meraih gelar Sarjana Strata-1 di Program Hukum, Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Rasa terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama ini, khususnya:

1. Bapak Prof. Dr. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL(K), FICS. selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Fani Martiawan Kumara Putra, S.H., M.H. Selaku dosen wali saya.
4. Bapak Dr. Edi Krisharyanto , S.H, M.H. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Staf Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu penulis dalam menemukan referensi untuk penulisan skripsi ini.
6. Para Staf Pengajar dan Karyawan Program Hukum dan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak berjasa selama masa kuliah.
7. Untuk orang tua penulis, Abednego Frans dan Petsy Julianse Mondolang yang telah memberikan dukungan dan doa tanpa henti kepada penulis, serta kakak, paman dan bibi , Agatha Charistiany, Charles Pattipeluhu, Ida Anijaty Frans, dan Ida Arwike Frans yang telah memberikan semangat serta dukungan selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
8. Teman terdekat penulis Saut Oloan Gultom dan Imanuel Kevas Bisono, yang selalu setia saling mendukung dalam pengerjaan Tugas Akhir ini, menjadi teman kelompok serta teman sharing, dan memotivasi saya untuk Kembali aktif menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Grup “MB” Dion Prakasa, Andre Luciano, Alexandro Japa Molo, dan Alexander Oberto Bantara. Yang menjadi teman terdekat penulis, membantu menghilangkan rasa penat, dan telah berjuang Bersama selama masa kuliah.
10. Sahabat penulis Leonard Junior Willa Dabbo, Rio Giri, Dean Pingak, dan Yossi Ndun. Yang selalu memberikan semangat untuk penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir, serta menjadikan teman yang menghilangkan rasa penat dan bosan dalam mengerjakan tugas Akhir ini.
11. Kepada Tara Sri Adriani Millar sebagai sosok spesial bagi saya, terimakasih telah menjadi pendukung dalam hal apapun, yang menemani meluangkan waktunya,

mendukung dan mendengar segala keluh kesah, dan senantiasa sabar menjadi bagian dari perjalanan saya.

12. Kepada diri penulis sendiri karena telah kuat lahir dan batin untuk menyelesaikan masa kuliah dan penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman mahasiswa Program Hukum Angkatan 2019 yang telah berjuang Bersama selama masa perkuliahan di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
14. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala petunjuk, kritik, dan saran yang membangun agar dapat memberikan pengembangan serta perbaikan untuk penulisan selanjutnya.

Ahkir kata penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga Tugas Akhir ini bisa memberikan manfaa kepada berbagai pihak.

Surabaya, 7 Juli 2023

Penulis

(HAKKINEN DORID FRANS)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Hakkinen Dorid Frans
Npm : 19300153
Alamat : Jl. Jatisari Permai III, F52, Waru
Email : kinenfrans9@gmail.com

Menyatakan bahwa rencana penelitian (proposal penelitian) yang berjudul :
“TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA PERJALANAN ATAS KEBATALAN JADWAL PERJALANAN” adalah murni
gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan di media, baik majalah maupun jurnal
ilmiah dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya rancangan penelitian tersebut di temukan adanya unsur
plagiarisme atau autoplagiarisme, saya siap menerima sanksi akademit yang akan dijatuhkan
oleh Fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggung jawaban etika
akademik yang harus dijunjung tinggi dilingkungan perguruan tinggi.

ABSTRAK

Biro perjalanan merupakan sarana penting dalam meningkatkan perkembangan pariwisata. Mereka memiliki peran besar karena dapat menyelenggarakan kenikmatan pariwisata kepada konsumen pengguna jasa perjalanan. Apalagi menyatukan semua akomodasi pariwisata dalam satu paket dan kemudian dijual yang mana sangat memudahkan konsumen untuk menikmati pariwisata domestik maupun mancanegara. Disamping itu, sudah banyak terjadi kasus yang merugikan konsumen akibat dari kelalaian yang dilakukan biro perjalanan berupa pembatalan jadwal perjalanan.

Tujuan penulisan ini adalah untuk memahami hubungan hukum antara biro perjalanan dengan konsumen serta tanggung gugat dan sanksi bagi biro perjalanan sebagai pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen akibat kelalaian mereka sendiri menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 yang berupa sanksi administrasi, kurungan dan denda serta sanksi pidana tambahan akibat ketidakpedulian pelaku ekonomi terhadap tanggung jawab dan penghormatan terhadap larangan yang disebutkan dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 18, dan juga yang disebutkan dalam Pasal 62. Oleh karena itu, diperlukan kejelasan dan ketegasan yang lebih lagi agar kedua belah pihak yang bersangkutan tidak melakukan pelanggaran terhadap kewajiban masing-masing.

Kata kunci : Biro perjalanan, Konsumen, Tanggung gugat.

ABSTRACT

Travel bureaus are an important means of enhancing tourism development. They have a big role because they can provide tourism enjoyment to consumers who use travel services. Moreover, uniting all tourism accommodations in one package and then selling it which makes it very easy for consumers to enjoy domestic and foreign tourism. Besides that, there have been many cases that have harmed consumers as a result of negligence by travel agents in the form of cancellations of travel schedules.

The purpose of this writing is to understand the legal relationship between travel agents and consumers as well as the liability and sanctions for travel agents as business actors who commit violations against consumers due to their own negligence according to Consumer Protection Law No. 8 of 1999 in the form of administrative sanctions, confinement and fines as well as additional criminal sanctions due to the ignorance of economic actors towards responsibilities and respect for the prohibitions mentioned in Articles 8 to 18, as well as those mentioned in Article 62. Therefore, more clarity and firmness is needed so that both parties concerned do not violate their respective obligations.

Keywords : Travel agency, Consumers, Accountability.