

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN OLEH AGEN SJ TRAVEL
PASS YANG DIAKIBATKAN LIMITASI KUOTA
DARI MASKAPAI**

SKRIPSI



OLEH:

ROCHMAD BAYU SETYO WALUYO
NPM : 16300026

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

FAKULTAS HUKUM

2020

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN OLEH AGEN SJ TRAVEL
PASS YANG DIAKIBATKAN LIMITASI KUOTA
DARI MASKAPAI**

SKRIPSI

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA DALAM PROGRAM STUDI ILMU
HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**



OLEH:

ROCHMAD BAYU SETYO WALUYO
NPM : 16300026

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

FAKULTAS HUKUM

2020

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
YANG MENGALAMI KERUGIAN OLEH AGEN
SJ TRAVEL PASS YANG DI AKIBATKAN
LIMITASI KUOTA DARI MASKAPAI**

SKRIPSI

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA DALAM PROGRAM STUDI
ILMU HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**



OLEH:

ROCHMAD BAYU SETYO WALUYO
NPM : 16300026

SURABAYA, 15 JANUARI 2020

MENGESAHKAN,

DEKAN,

Dr. UMI ENGGARSASI, S.H., M.Hum.

PEMBIMBING,

HANUNG WIDJANGKORO., S.H., M.H.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
YANG MENGALAMI KERUGIAN OLEH AGEN
SJ TRAVEL PASS YANG DI AKIBATKAN
LIMITASI KUOTA DARI MASKAPAI**




DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN:

OLEH:

ROCHMAD BAYU SETYO WALUYO
NPM : 16300026

**TELAH DIPERTAHANKAN
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL 21 JANUARI 2020
DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI,

- | | | |
|---|------------------|--|
| 1. Dr. ARI PURWADI, S.H., M.Hum. | (KETUA) | 1. 
..... |
| 2. Dr. EDI KRISHARYANTO., S.H., M.H. | (ANGGOTA) | 2. 
..... |
| 3. HANUNG WIDJANGKORO., S.H., M.H. | (ANGGOTA) | 3. 
..... |

MOTTO

“Inna ma’al usri yusra, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Faidza faraghta fanshob, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Wailaa robbika farghob, dan hanya kepada Tuhanmu lah engkau berharap.”

(QS Al-Insyirah : 6-7)

“Hanya kepada Engkau-lah kami menyembah dan hanya kepada Engkau-lah kami memohon pertolongan”

(Al-Fatihah : 5)

“FOCUS - Follow One Course Until Successful”

-Robert Kiyosaki-

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN OLEH AGEN SJ TRAVEL PASS YANG DIAKIBATKAN LIMITASI KUOTA DARI MASKAPAI”** dapat terselesaikan dengan baik.

Berkenaan dengan penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih untuk segala dorongan, bantuan, motivasi dan semangat, serta inspirasi kepada:

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberi saya kesempatan untuk menjadi bagian dari Civitas Akademika.
2. Dr. Umi Enggarsarsi, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah menyediakan fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama saya mengikuti perkuliahan.
3. Dr. Dwi Tatak Subagiyo, S.H., M.Hum. selaku dosen wali yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberi pengarahan selama kuliah ini.
4. Hanung Widjangkoro S.H.,M.H. selaku dosen pembimbing dengan penuh dedikasi membimbing, mengarahkan, meluangkan waktu selama pengerjaan skripsi hingga akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu hukum dan membimbing dengan baik selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Kepala Tata Usaha beserta jajarannya di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya atas pelayanan selama mengikuti perkuliahan.

7. Kepada kedua orang yang selalu mendoakan saya dan mensupport saya selalu dalam kondisi apapun.
8. Kepada Whannys, saya sangat berterima kasih telah mensupport saya selama ini dan membantu saya dalam mengerjakan penelitian ini.
9. Kepada teman-teman saya yang selalu menghibur Nopal, Adi, Ucil, Ammar, Arvan, Alam, Ibi, Zuhair, Akbar, Wawan, Valli, Alfin, Dika.
10. Kepada teman kampus yang selalu mengingatkan dan membantu saya dalam perkuliahan ini Debby, Fajry, Kikik, Lalang, Bintang, Erwin, Safira, Audrey.
11. Kepada teman seperjuangan Tito, Bintang, Indra, Rama, Jegar, Bagas, Hesky, Joelian, Wega, Andre, Rio, Agung, Hisyam, Aji Akbar, Bima, Fathur, Abee Rizaldy, Inap, Bisma, Dika, Ganang, Elma, Icol, Richard, Sinyo, Ammar, Ridho.
12. Kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah mendukung saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi lingkungan kampus dan terkhusus bagi penulis pribadi.

Hormat Kami,

PENULIS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rochmad Bayu Setyo Waluyo
NPM : 16300026
Alamat : Wisma Lidah Kulon XB/04 Bangkingan
No. Telp (HP) : 081331630341

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN OLEH AGEN SJ TRAVEL PASS YANG DIAKIBATKAN LIMITASI KUOTA DARI MASKAPAI”** 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 dalam skripsi tersebut ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun auto plagiarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh Fakultas.

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

Surabaya, 15 Januari 2020

Yang menyatakan,



ROCHMAD BAYU SETYO WALUYO

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum konsumen pengguna jasa Agen Travel baik secara normatif dan empiris dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha Agen Travel atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasanya. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum konsumen pengguna jasa Agen Travel yang mengalami limitasi baik secara normatif dan empiris dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasanya.

Metode Penelitian yang digunakan merupakan penelitian yuridis normatif. Prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan terlebih dahulu meneliti data sekunder yang ada. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi perpustakaan dan hasil wawancara dengan konsumen di berita. Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan perundang-undangan. Data penelitian setelah dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa perlindungan hukum konsumen pengguna jasa Agen Travel wajib mendapatkan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini ditunjukkan dari ketentuan-ketentuan sebagaimana diatur baik dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara empiris, konsumen pengguna jasa Agen Travel belum terlindungi sepenuhnya. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian bahwa konsumen belum menerima fasilitas sesuai pada perjanjian yang telah diterima diawal. Tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna Agen Travel belum sesuai sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Agen Travel.

ABSTRACT

This study aims to analyze the legal protection of consumers using Travel Agent services both normatively and empirically and analyze the responsibilities of Travel Agent business actors for fulfilling the rights of consumers using their services. The problems examined in this study are how the legal protection of consumers of Travel Agent service users who experience limitations both normatively and empirically and how the responsibility of the travel bureau business operators for fulfilling the rights of consumers using their services.

The method used in writing this is a normative juridical research. The procedure used to solve the problem by first examining existing secondary data. Data collection is carried out by means of library studies and interviews with consumers in the news. The approach method used is the legislative approach method.

Based on the research data after being analyzed using qualitative descriptive methods, the results obtained are that the legal protection of consumers of Travel Agent service users must obtain compensation in accordance with applicable regulations. This is indicated by the provisions as regulated both in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Empirically, consumers of Travel Agent service users have not been fully protected. This is shown from the results of the study that consumers have not received facilities in accordance with the agreement that was received at the beginning. The responsibility of the travel agent business operators for fulfilling the rights of consumers of Travel Agent users has not been as stipulated in the Regulation Consumer Protection Law.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Travel Agencies.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang dan Rumusan Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	7
D. Kerangka Konseptual	7
E. Metode Penelitian	26
F. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan	29

**BAB II PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN OLEH SJ TRAVEL PASS
YANG DIAKIBATKAN LIMITASI KUOTA**

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	31
B. Hubungan Hukum Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha.....	33
C. Hubungan Hukum Perjanjian Antara Konsumen dan Pelaku Usaha	34
D. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan UUPK	36
E. Hak Hak Konsumen Yang Harus Dilindungi	38
F. Kewajiban Dan Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Sebagai Pelaksanaan Melindungi Konsumen	42

**BAB III BENTUK BENTUK TANGGUNG JAWAB AGEN SJ
TRAVEL PASS TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DIKARENAKAN LIMITASI
KUOTA OLEH MASKAPAI**

A. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	47
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Agen Travel	58
1. Tanggung Jawab Pelaku Secara Perdata	60
2. Tanggung Jawab Pelaku Secara Administratif	66
3. Tanggung Jawab Pelaku Secara Pidana	71

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR BACAAN