

## **ABSTRAK**

### **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PERJALANAN (TRAVEL AGENCY) TERHADAP KONSUMENNYA (Studi Pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung)**

**Oleh:  
LITARI ELISA PUTRI**

Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya merencanakan, menyelenggarakan dan melayani penjualan berbagai jenis paket-paket perjalanan. Untuk mempromosikan berbagai jenis paket-paket perjalanan kepada konsumennya, perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) memanfaatkan media internet, media massa cetak (koran), dan brosur. Walaupun terkadang informasi yang diberikan melalui media internet, media massa cetak (koran), dan brosur terlalu berlebihan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) yang tidak mengikutin aturan tersebut sehingga masih banyak konsumen yang merasa dirugikan. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan hukum yang terjadi antara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours dan konsumennya, bagaimana tanggung jawab perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours terhadap konsumen yang mengalami kerugian.

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif terapan dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, studi pustaka, dan studi dokumen. Pengolahan data yang dilakukan dengan cara pemeriksaan data, *editing*, dan sistematisasi data. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hubungan hukum antara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tour dan konsumen pengguna jasa perjalanan PT Arie Tours merupakan hubungan untuk melakukan pekerjaan berupa jasa pelayanan perjalanan. Hubungan hukum tersebut lahir dari adanya perjanjian diantara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tour dan konsumennya, yang menimbulkan

ikatan berupa hak dan kewajiban. Tanggung jawab perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours merupakan bentuk tanggung jawab berupa ganti kerugian. Ganti kerugian tersebut diantaranya pengembalian uang yang setara dengan kerugian yang dialami konsumennya, mengganti jasa yang sejenis atau setara nilainya, dan memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan sebagai bentuk permintaan maaf dari perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours.

**Kata kunci: Tanggung Jawab, Perusahaan Jasa Perjalanan, Konsumen.**