

SKRIPSI

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM MENGGUNAKAN JASA BIRO PERJALANAN WISATA



Oleh:

NOVERIA GITA BALIRANGEN

NIM : 19051018
Program Studi : Ilmu Hukum
Peminatan : Hukum Perdata dan Bisnis

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS HUKUM
2023

SKRIPSI

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM MENGGUNAKAN JASA BIRO PERJALANAN WISATA



Oleh :

NOVERIA GITA BALIRANGEN

NIM : 19051018
Program Studi : Ilmu Hukum
Peminatan : Hukum Perdata dan Bisnis

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS HUKUM
2023

PENGESAHAN PIMPINAN FAKULTAS
PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DALAM MENGGUNAKAN JASA BIRO
PERJALANAN WISATA


Nama : Noveria Gita Balirangen
NIM : 19051018
Program Studi : Ilmu Hukum
Peminatan : Hukum Perdata dan Bisnis

Telah diuji dalam sidang ujian skripsi Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado dan dinyatakan LULUS pada tanggal 14 Juli 2023.


Manado, 14 Juli 2023

Universitas Katolik De La Salle Manado
Fakultas Hukum

Ketua Program Studi,


Dr. Primus Aryesam, S.H., M.H.

Dekan,


Helena B. Tambajong, S.H., M.H.

PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING
PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN DALAM MENGGUNAKAN JASA BIRO
PERJALANAN WISATA

Diajukan oleh:

Noveria Gita Balirangen
19051018

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal 14 Juli 2023

Dosen Pembimbing Utama



Annita T.S.F. Mangundap, S.H., M.H.

Dosen Pembimbing Pendamping



Dr. Primus Aryesam, S.H., M.H.

MOTTO

SUCCESS IS LOVING LIFE AND DARING TO LIVE IT.

**SKRIPSI INI PENULIS PERSEMBAHKAN KEPADA TUHAN, KEDUA ORANG
TUA DAN KEPADA SETIAP ORANG YANG TELAH SENANTIASA
MEMBERIKAN BANTUAN, DUKUNGAN DAN DOA, SEHINGGA PENULIS
DAPAT MENYELESAIKAN SKRIPSI INI.**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Noveria Gita Balirangen

NIM : 19051018

Judul Skripsi : Pertanggungjawaban Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Menggunakan Jasa Biro Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan / atau sanksi hukum yang berlaku.

Manado, 14 Juli 2023

Yang menyatakan,



Noveria Gita Balirangen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan penyertaannya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM MENGGUNAKAN JASA BIRO PERJALANAN WISATA”.

Penulisan skripsi ini disusun, guna memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu pada Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada para pihak yang telah membantu, memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yakni :

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado;
2. Helena B. Tambajong, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado;
3. Annita T.S.F. Mangundap, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado dan sebagai Dosen Pembimbing Utama Skripsi;
4. Dr. Primus Aryesam, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado dan sebagai Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi;
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado;

6. Papa, Mama dan kakak yang selalu memberikan doa dan dukungan serta semangat kepada penulis;
7. Teman-teman angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado; dan
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran untuk memperbaiki penulisan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi pembaca.

Manado, 14 Juli 2023



Noveria Gita Balirangen

ABSTRACT

*Noveria Gita Balirangen, 2023, **THE LEGAL LIABILITY FOR CONSUMERS WHO SUFFER LOSSES IN USING TRAVEL AGENCY SERVICES.** Supervised by : Annita T.S. F. Mangundap, S.H., M.H and Dr. Primus Aryesam, S.H., M.H.*

Travel agency is a company that provides travel-related services, accommodation, transport, restaurants, and various other tourist services that are carried out to meet the needs of each consumer. In promoting various types of tour packages, travel agencies utilize social media websites and brochures. Provision of information contained in advertising promotions is often does not match reality, causing consumers to feel disadvantage. Therefore, the purpose of this research was to determine the binding force of the parties and what form of legal liability was provided by the travel agency for losses suffered by consumers. The research type used by the researcher was normative juridical research, which in its approach was carried out on the basis of legal materials, where the data sources used were secondary data sources, namely legal materials obtained from the tracing of legal materials or literature studies regarding primary, secondary, and tertiary legal materials. The data analysis method in this research was carried out qualitatively. The result of this research indicated that the binding force between the travel agency and consumers was born from the contractual agreement between the travel agency and consumers. The arrangement of the parties' agreement is regulated in Article 1338 of the Civil Code, and there are several important principles that are fundamental and binding on the parties to be able to carry out an agreement. Based on the agreement that have been made and the violated by one of the parties, the legal consequences are default. The form of liability that can be given by a travel agency due to default is in the form of compensation, which is a refund or replacement of goods and or services of equivalent values.

Keywords: *Travel agency, consumers, liability*

ABSTRAK

Noveria Gita Balirangen, 2023, **PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN DALAM MENGGUNAKAN JASA BIRO PERJALANAN WISATA**. Dibimbing oleh : Annita T.S. F. Mangundap, S.H., M.H dan Dr. Primus Aryesam, S.H., M.H.

Biro perjalanan wisata merupakan perusahaan yang menyediakan layanan perjalanan wisata terkait, akomodasi, transportasi, restoran dan berbagai layanan wisata lainnya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dari setiap konsumen. Biro perjalanan wisata dalam mempromosikan berbagai jenis paket perjalanan wisata, memanfaatkan media sosial situs web dan juga brosur. Seringkali pemberian informasi yang dimuat dalam promosi iklan tidak sesuai dengan kenyataannya, sehingga menyebabkan pihak konsumen sering merasa dirugikan. Oleh karena itu, tujuan dilakukannya penelitian ini agar penulis dapat mengetahui kekuatan mengikat para pihak serta bentuk pertanggungjawaban hukum yang seperti apa yang diberikan oleh biro perjalanan wisata atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian yuridis normatif, yang dalam pendekatannya dilakukan atas dasar bahan hukum, dimana sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder yaitu bahan hukum yang didapat berasal dari penelusuran bahan hukum atau studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Untuk metode analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kekuatan mengikat antara biro perjalanan wisata dengan konsumen lahir dari adanya perjanjian kontraktual antara pihak biro perjalanan wisata dengan konsumen. Pengaturan perjanjian para pihak ini diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata, dan terdapat beberapa asas penting yang menjadi dasar fundamental dan mengikat para pihak untuk dapat melaksanakan suatu perjanjian. Berdasarkan perjanjian yang telah dibuat dan kemudian dilanggar oleh salah satu pihak, maka akibat hukum yang ditimbulkan adalah wanprestasi. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat diberikan oleh biro perjalanan wisata karena adanya wanprestasi adalah berupa ganti kerugian yakni pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang setara nilainya.

Kata Kunci : Biro Perjalanan Wisata, Konsumen, Pertanggungjawaban

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN SAMPUL | ..i |
| PENGESAHAN PIMPINAN FAKULTAS | Error! Bookmark not defined. |
| PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING | iii |
| MOTTO | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRACT | viii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| BAB I PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Latar Belakang | Error! Bookmark not defined. |
| B. Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| C. Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| D. Manfaat Penulisan | Error! Bookmark not defined. |
| E. Keaslian Penulisan | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| A. Hukum | Error! Bookmark not defined. |
| B. Pertanggungjawaban Hukum | Error! Bookmark not defined. |
| C. Konsumen | Error! Bookmark not defined. |
| D. Pelaku Usaha | Error! Bookmark not defined. |
| E. Jasa | Error! Bookmark not defined. |
| F. Janji atau Perjanjian | Error! Bookmark not defined. |
| G. Biro Perjalanan Wisata | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Jenis Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| B. Sumber Data | Error! Bookmark not defined. |
| C. Metode Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| D. Metode Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | Error! Bookmark not defined. |

A. Kekuatan Mengikat Pihak Biro Perjalanan Wisata dengan Konsumen**Error!
Bookmark not defined.**

B. Pertanggungjawaban Biro Perjalanan Wisata Terhadap Konsumen Yang
Mengalami Kerugian Dalam Melakukan Perjalanan Wisata ..**Error! Bookmark not
defined.**

BAB V PENUTUP Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

