



UNMAS DENPASAR

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 01, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

## PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB ATAS HAK KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA PENAWARAN PAKET WISATA DI BALI AMBASSADOR TOUR AND TRAVEL

Komang Ayu Tiara Pratiwi<sup>1)</sup>, I Wayan Agus Vijayantera<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup>Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: [agus.vije@unmas.ac.id](mailto:agus.vije@unmas.ac.id)

### **Abstract**

*The purpose of this research is to find out the mechanism and implementation of the responsibilities of Bali Ambassador Tour And Travel regarding the right to the travel package offer clause. The type of legal research used is the empirical legal method. The result of this study is that the implementation of the responsibilities of travel agents is regulated in Article 7 letter g of the Consumer Protection Law. This shows that the travel agency has been responsible for hotel losses that are not in accordance with the contents of the tour package agreement. With this the responsibility given is by way of compensation to consumers. Every problem at Bali Ambassador Tour And Travel will be resolved by negotiation.*

**Keywords :** *Responsibility, Agreement, Consumer Protection, Travel Agency*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui mekanisme dan pelaksanaan tanggungjawab Bali Ambassador Tour And Travel terhadap hak atas klausula penawaran paket wisata. Jenis penelitian hukum yang digunakan yaitu, metode hukum empiris. Hasil penelitian ini yaitu Pelaksanaan tanggung jawab biro perjalanan wisata diatur dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini ditunjukkan bahwa pihak biro perjalanan wisata telah melakukan tanggung jawab atas kerugian hotel yang tidak sesuai dengan isi perjanjian paket wisata. Dengan hal itu maka bentuk tanggung jawab yang diberikan yaitu dengan cara ganti rugi kepada pihak konsumen. Setiap masalah di Bali Ambassador Tour And Travel akan diselesaikan dengan cara negosiasi.

**Kata Kunci :** Tanggung Jawab, Perjanjian, Perlindungan Konsumen, Biro Perjalanan Wisata

### **A. Pendahuluan**

Industri Pariwisata merupakan sebuah industri jasa yang perkembangannya kian pesat setiap tahunnya. Di Indonesia sektor pariwisata dikembangkan sebagai sektor yang menjanjikan

mendatangkan pendapatan besar bagi negara terlebih di daerah-daerah yang memiliki sumber daya alam maupun sumber daya budaya yang melimpah. Selain itu, kepariwisataan telah berkembang menjadi suatu fenomena global, menjadi kebutuhan dasar,

serta menjadi bagian dari hak asasi manusia yang harus dihormati dan dilindungi.<sup>1</sup>

Sekarang ini banyak orang rela meluangkan waktu khusus dan bahkan mengeluarkan budget yang tidak sedikit demi melakukan perjalanan wisata yang diinginkannya. Hal tersebut mendorong tumbuhnya berbagai industri pariwisata yang bertujuan membantu penyelenggaraan perjalanan wisatawan yang salah satunya menggunakan jasa biro perjalanan wisata. Yang dimaksud jasa biro perjalanan wisata merupakan suatu bentuk kegiatan usaha yang memiliki sifat komersial yang bertujuan memberikan pelayanan dengan mengatur, menyediakan serta menyelenggarakan perjalanan bagi seseorang atau sekelompok orang yang tujuan utamanya adalah untuk berwisata.

Agen Perjalanan (*Travel Agent*) adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha

perjalanan ke dalam negeri atau di dalam negeri dan atau luar negeri. Menurut Nyoman S. Pendit pengertian *Travel Agent* adalah suatu perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan (*trip atau tour*) bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Sedangkan menurut R.S. Darmadjati *Travel Agent* adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang, termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri.

Zaman globalisasi ini telah banyak berdiri berbagai jenis usaha di bidang jasa, terutama pada jasa transportasi seperti badan usaha yang berbentuk biro perjalanan (*travel agent*) untuk menyikapi perkembangan arus perhubungan di tanah air. Sama halnya seperti Bali Ambassador *Tour And Travel* yaitu

---

<sup>1</sup> Rizalin Ahmad Zuhadma, 2018, *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Biro Perjalanan Wisata (Studi Dibeberapa*

*Biro Perjalanan Wisata Di Kota Yogyakarta)*. Penulis Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia . Yogyakarta, hlm.1.

perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan layanan pariwisata berdiri sejak tahun 2010. Menyediakan tiket penerbangan domestik dan Internasional.

Bali Ambassador *Tour And Travel* telah mendirikan divisi yang khusus menangani semua pemesanan hotel, baik melalui website maupun langsung. Menyediakan layanan jasa bagi para pihak wisatawan asing maupun domestik yang berlibur ke Bali. Pelayanan yang diberikan antara lain pemesanan tiket pesawat, reservasi hotel dan villa, transportasi, aneka kreasi paket wisata di Bali, dan program-program tour lintas pulau lainnya.

Pelaksanaan pengadaan paket wisata yang telah dibuat antara biro perjalanan wisata dengan pengguna jasanya, dibuat secara bebas oleh para pihak. Hal itu sesuai dengan berlakunya asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang

membuatnya.

Perjanjian yang dibuat antara biro perjalanan wisata dan pengguna jasa harus memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Tanggungjawab hukum bagi biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa telah timbul sejak terjalannya kesepakatan yang dituangkan dalam suatu perjanjian pengadaan paket wisata baik secara lisan maupun tertulis. Oleh karena itu, sangat lah diperlukan tanggungjawab dalam memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak supaya tercapainya keadilan bagi biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa (konsumen).

Pihak travel seringkali melepaskan diri dari tanggung jawab atas hilangnya barang milik pengguna jasa karena adanya dasar klausula baku atau perjanjian standar, pengguna jasa dianggap telah mengetahui aturan pada perjanjian yang telah dibuat oleh pihak travel tersebut. Kerugian-kerugian yang dialami konsumen tersebut seharusnya menjadi sebuah tanggung jawab pihak penyedia jasa, sebab adanya fungsi khusus Biro

Perjalanan Wisata untuk menjamin fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen dengan sesuai apa yang tertera pada “janji jasa perjalanan wisata” yang selanjutnya dijual dalam bentuk “brosur perjalanan wisata”.

Demi melindungi hak-hak konsumen yang seringkali berada pada posisi yang lemah ini. Pemerintah Indonesia telah mengundang peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.<sup>2</sup>

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kewajiban-kewajiban kepada pelaku usah *travel agent* dalam melakukan kegiatan usaha,

sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha *travel agent* secara tegas ditentukan dalam Pasal 7 huruf b dan d UUPK, yang menentukan:

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- b. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.

Adanya kewajiban-kewajiban tersebut di atas, maka pelaku usaha *travel agent* tidak diperkenankan memberikan informasi dalam brosur, proposal penawaran maupun iklan-iklannya di media massa ataupun di website yang tidak sesuai dengan kenyataannya.<sup>3</sup> Penawaran

---

<sup>2</sup> Abdul Hakim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, hlm. 5.

<sup>3</sup> Litari Elisa Putri, Hamza, Yulia KW, 2018, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (Travel Agency) Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung)*, Fakultas

produk melalui media promosi yang tidak sesuai dengan kenyataannya jelas akan menimbulkan kerugian bagi pihak masyarakat selaku pengguna jasa travel.

Hukum perlindungan konsumen tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kepentingan konsumen saja, tetapi juga hak-hak dan kepentingan-kepentingan barang dan jasa yang berimbang satu sama lain, proporsional, tidak memihak, dan tidak diskriminatif. Dalam UUPK, hak-hak dari pelaku usaha juga mendapatkan perlindungan yang sama seperti halnya hak-hak dari konsumen, sehingga baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang setara.

Kepuasan pengguna jasa diukur dari ketaatan pelaku usaha *travel agent* memenuhi ganti rugi kepada pengguna jasa yang merasa haknya dilanggar. Pelaku usaha *travel agent* seharusnya tidak cukup menginformasikan wisata saja kepada pengguna jasa. Akan tetapi

yang harus diinformasikan juga adalah mekanisme penyelesaian pengaduan pengguna jasa sehingga pengguna jasa bisa mengetahui hak-haknya apabila dirugikan oleh agen jasa *travel* tersebut.

Tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab tersebut “minimal” artinya pelaku usaha tidak sekedar yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen saja tetapi dapat meliputi kewajiban-kewajiban yang seharusnya dilakukan sebagaimana mestinya sebagai pelaku usaha, dapat berdasarkan Undang-Undang lain, ketentuan-ketentuan yang pada akhirnya tanggung jawab ini akan berdampak positif kepada konsumen.<sup>4</sup>

Berdasarkan penelitian awal yang penulis lakukan, diperoleh adanya kesenjangan dilapangan

---

Hukum Universitas Lampung, Vol 1 No. 2, 2018

<sup>4</sup> I Made Surya Adhitthana, I Ketut Markeling, A.A. Ketut Sukranatha,

*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Travel Atas Kerusakan Barang Bawaan Milik Pengguna Jasa Pada PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel Di Denpasar*, Jurnal Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

yang berkaitan dengan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen oleh biro perjalanan wisata terhadap klausula paket wisata. Dibuatnya perjanjian diantara pelaku usaha biro perjalanan wisata dengan konsumen pengguna jasa tentunya sangat penting untuk dibuat sebelum dilaksanakan proses perjalanan wisata tersebut karena apabila terjadi kelalaian yang dilakukan oleh salah satu pihak maka dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum. Persoalan tersebut ada karena diakibatkan timbulnya ketidaksesuaian terhadap perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak. Oleh sebab itu maka perlu adanya itikad rasa pertanggungjawaban dari pihak biro perjalanan wisata akibat dari perbuatannya guna untuk terwujudnya rasa adil bagi para pihak. Faktor yang menyebabkan terjadinya permasalahan tersebut karena adanya kelalaian dari pihak biro perjalanan wisata.

Permasalahan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen terhadap isi klausula penawaran paket wisata oleh biro perjalanan wisata tersebut masih kerap kali

terjadi di lapangan sehingga memicu permasalahan diantara pihak biro perjalanan wisata dengan pihak konsumen. yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata dalam skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Tanggung Jawab Atas Hak Konsumen Terhadap Klausula Penawaran Paket Wisata Di Bali Ambassador Tour And Travel”**. Beberapa permasalahan yang dikemukakan yaitu: 1) Bagaimanakah mekanisme dan prosedur pelaksanaan tanggung jawab atas hak konsumen terhadap klausula penawaran paket wisata di Bali Ambassador Tour And Travel?, 2) Bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab atas hak konsumen terhadap klausula penawaran paket wisata di Bali Ambassador Tour And Travel?

## **B. Metode Penelitian**

Secara garis besar penelitian hukum yang ditinjau dari sudut tujuan penelitiannya dibedakan menjadi 2 yakni penelitian hukum normative dan penelitian hukum sosiologis atau empiris. Penulis ini menggunakan

jenis penelitian hukum empiris. Jenis-jenis pendekatan yang dipergunakan dalam menyusun penelitian ini adalah Pendekatan fakta dan pendekatan sosiologi hukum. Sumber bahan hukum yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Teknik analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik analisa kualitatif.

### C. Pembahasan

#### 1. Mekanisme Dan Prosedur Pelaksanaan Tanggung Jawab Atas Hak Konsumen Terhadap Klausula Penawaran Paket Wisata Di Bali Ambassador Tour And Travel

Pengaturan tentang biro perjalanan wisata dalam rangka perlindungan terhadap konsumen jasa biro perjalanan wisata ditentukan bahwa perusahaan biro perjalanan merupakan badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas dan tanggung jawab perusahaan biro perjalanan wisata terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen jasa biro perjalanan wisata.

Adanya Undang-Undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-

Undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaannya akan tetap memerhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil dan menengah. Baik menyangkut hukum materil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 1 berbunyi:

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), di dalam Pasal 19 ayat (1) berbunyi:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Bali Ambassador Tour And Travel adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang biro perjalanan wisata. Jasa yang ditawarkan diantaranya adalah menyusun paket wisata. Bali Ambassador Tour And Travel menawarkan berbagai macam paket wisata seperti paket *city tour*, paket lokal, paket luar negeri. Agar paket tersebut diminati oleh konsumen maka faktor pelayanan sangat menentukan. Dengan pelayanan yang memuaskan seperti menyusun paket wisata yang menarik, pelaksanaan *tour* yang tepat waktu, *guide* dan kru bus yang ramah dan sopan, maka wisatawan akan menjadi puas dan dalam jangka panjang akan menjadi pelanggannya.

Proses dari pelaksanaan perjanjian diantara pihak konsumen dengan pihak biro perjalanan wisata

pada Bali Ambassador Tour And Travel adapun beberapa prosedur dan mekanisme yang harus diketahui dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak seperti berikut:<sup>5</sup>

1. Pihak konsumen mengunjungi kantor dari Bali Ambassador Tour And Travel tersebut. Berdiskusi dan bertanya-tanya terkait berbagai macam paket wisata yang telah disediakan.
2. Pihak Bali Ambassador Tour And Travel akan memberikan surat perjanjian kemudian surat perjanjian tersebut ditanda tangani oleh kedua belah pihak diatas materai sebagai bukti kesepakatan.
3. Setelah para pihak merasa sepakat dan setuju dengan perjanjian tersebut maka berlanjut dengan proses pembayaran.
4. Proses pembayaran oleh pihak konsumen harus membayar uang depan (DP) sebesar 50% (lima puluh persen) dari harga yang telah disepakati

---

<sup>5</sup> Hasil Wawancara Dengan Informan Penelitian ini ( I Wayan Rahendra Cahyadi

selaku Manager Bali Ambassador Tour And Travel ) yang dilaksanakan pada tangga; 18 Oktober 2022.



sebelumnya, dan pelunasannya dilakukan pada 7 hari sebelum keberangkatan dari kegiatan tour tersebut.

## 2. Pelaksanaan Tanggung Jawab Atas Hak Konsumen Terhadap Klausula Penawaran Paket Wisata Di Bali Ambassador Tour And Travel

Biro perjalanan wisata dalam melaksanakan tanggung jawabnya mempergunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) dan Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) dimana pihak biro perjalanan wisata bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami oleh pihak konsumen sampai pihaknya yakni biro perjalanan wisata dapat membuktikan bahwa tidak bersalah serta bertanggung jawab sebatas perjanjian yang telah disepakati dan sebatas penyediaan jasa yang ditawarkan. Biro perjalanan wisata melaksanakan tanggung jawab

dengan mempergunakan cara mengganti kerugian konsumen tersebut.<sup>6</sup>

Di mana pihak konsumen pada kenyataannya mendapatkan hotel bintang 2 sedangkan di dalam paket wisata perjanjian hotel yang ditawarkan adalah hotel bintang 3 sehingga konsumen tidak mendapatkan fasilitas-fasilitas yang seharusnya. Maka pihak biro perjalanan wisata harus bertanggung jawab akan hal tersebut dengan cara memberikan ganti yaitu dengan tambahan fasilitas seperti voucher makanan yang dapat ditukarkan. Selain itu pihak biro perjalanan wisata juga menyampaikan permohonan maaf secara lisan kepada pihak konsumen yang dirugikan tersebut.

Apabila diletakkan dalam konteks sistem hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman, Dalam pelaksanaannya substansi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) khususnya Nomor 8 Tahun 1999 sudah terlaksana cukup baik.<sup>7</sup>

<sup>6</sup>Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 76.

<sup>7</sup>Anonim, 2012, "Teori Hukum Lawrence Meir Friedman",

<http://rechtslaw.blogspot.com>, yang diakses pada tanggal 21 Agustus 2022.

Struktur hukum yaitu BPSK merupakan sebuah lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang diharapkan menjadi tumpuan konsumen untuk dapat menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha secara sederhana, cepat dan biaya ringan serta adil. Jika dikaitkan dengan kultur atau budaya hukum masyarakat Indonesia sejatinya didominasi oleh kultur penyelesaian sengketa dengan mengelola sendiri sengketa tersebut dan diselesaikan dengan secara musyawarah untuk mencapai mufakat.

Apabila syarat sahnya suatu perjanjian tidak dipenuhi oleh salah satu pihak dalam hal ini pihak biro perjalanan wisata tidak memberikan hotel yang sesuai dengan perjanjian maka pihak biro perjalanan wisata telah melakukan tindakan wanprestasi karena salah satu unsur objektif yang diperjanjikan tidak dipenuhi. Berdasarkan permasalahan diatas pihak biro perjalanan wisata telah melanggar hak konsumen yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maka akibat hukum dari

terjadinya wanprestasi tersebut adalah pihak biro perjalanan wisata memberikan ganti rugi kepada pihak konsumen yang mengalami kerugian.

Bali Ambassador Tour And Travel mengupayakan penyelesaian sengketa melalui di luar pengadilan (non litigasi). Di mana Bali Ambassador Tour And Travel melakukan negosiasi dengan pihak konsumen. Negosiasi dilakukan dengan pihak konsumen secara dua arah di mana kedua belah pihak saling memberikan pendapat. Bali Ambassador Tour And Travel memilih untuk mempergunakan jalur non litigasi karena ingin masalah ini tidak berlanjut jauh dan bisa diselesaikan dengan musyawarah. Karena dengan mempergunakan jalur non litigasi merupakan pilihan yang tepat selain mudah dan juga cepat. Di mana pihak konsumen langsung menghubungi kantor Bali Ambassador Tour And Travel untuk meminta penjelasan dan tanggung jawab dari pihak Bali Ambassador Tour And Travel. Setelah dilakukannya negosiasi hingga kedua belah pihak akhirnya menemukan titik temu dan kesepakatan yakni

dengan hasil pihak Bali Ambassador Tour And Travel melakukan ganti rugi akibat kerugian yang dialami oleh konsumen dengan cara memberikan *voucher* makan yang tersedia di hotel tersebut.

#### **D. Simpulan dan Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Melakukan perjanjian antara Bali Ambassador Tour And Travel dengan pihak konsumen melalui kesepakatan atas paket wisata yang ditawarkan. Selanjutnya memberikan kwitansi pengadaan paket wisata kepada konsumen yang ditandai dengan adanya tandatangan, maka pihak konsumen diminta untuk melakukan pembayaran. Hal ini diharapkan agar pihak konsumen lebih memperhatikan apa saja yang menjadi haknya didalam isi perjanjian tersebut.
2. Pelaksanaan tanggungjawab di Bali Ambassador Tour And Travel sesuai dengan

ketentuan yang sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang

Perlindungan Konsumen. Hal ini ditunjukkan bahwa telah melaksanakan tanggungjawab atas kerugian hotel yang tidak sesuai dengan isi perjanjian yang dialami konsumen dengan cara memberikan ganti rugi. Hal ini diharapkan pihak biro perjalanan wisata lebih teliti dalam melaksanakan dan memperhatikan kewajibannya sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati.

#### **Daftar Pustaka**

##### **Buku**

- Abdul Hakim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung.
- Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rizalin Ahmad Zuhadma, 2018, *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Biro Perjalanan Wisata (Studi*

*Dibeberapa Biro Perjalanan Wisata Di Kota Yogyakarta).*  
Penulis Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia . Yogyakarta.

### **Jurnal**

I Made Surya Adhitthana, I Ketut Markeling, A.A. Ketut Sukranatha, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Travel Atas Kerusakan Barang Bawaan Milik Pengguna Jasa Pada PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel Di Denpasar*, Jurnal Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Litari Elisa Putri, Hamza, Yulia KW, 2018, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (Travel Agency) Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung)*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Lampung, Vol. 1 No. 2, 2018.

### **Internet**

Anonim, 2012, "Teori Hukum Lawrance Meir Friedman", <http://rechtslaw.blogspot.com>, yang diakses pada tanggal 21 Agustus 2022.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.