

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

Komang Ayu Tiara Pratiwi

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: tiarapратиwi734@gmail.com

Abstract

A tourist travel agency is a business that provides goods and services for the fulfillment of tourist needs and the implementation of tourism. The implementation of travel agency responsibilities is regulated in Article 7 letter g of the consumer protection law. This shows that the travel agency has taken responsibility for hotel losses that are not in accordance with the contents of the tour package agreement experienced by consumers by providing compensation to consumers. The type of research used is empirical research. The type of approach used in this study is the fact approach and the sociology of law approach. With data collection carried out by observation and interviews with related parties. The results of the study can be concluded that the form of agreement used or used by Bali Ambassador Tour And Travel with consumers is a written agreement and Bali Ambassador Tour And Travel's responsibility if there is a loss to the consumer, Bali Ambassador Tour And Travel is willing to compensate for the loss. when really proven guilty. Every problem at Bali Ambassador Tour Anda Travel will be resolved by negotiating.

Keywords: *Responsibility, Travel Agency, Consumer Protection*

ABSTRAK

Biro perjalanan wisata merupakan usaha yang menyediakan barang dan jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. 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 yang dialami oleh konsumen dengan cara memberikan ganti rugi kepada pihak konsumen. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris. Jenis Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan fakta dan pendekatan sosiologi hukum. Dengan pengumpulan data dilakukan secara observasi dan wawancara terhadap pihak terkait. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bentuk perjanjian yang digunakan atau dipakai Bali Ambassador Tour And Travel dengan konsumen yaitu perjanjian tertulis dan pertanggung jawaban Bali Ambassador Tour And Travel apabila terjadi kerugian pada konsumen maka Bali Ambassador Tour And Travel bersedia untuk

mengganti kerugian bila benar-benar terbukti bersalah. Setiap permasalahan di Bali Ambassador Tour And Travel akan diselesaikan dengan cara bernegosiasi.

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

