

ABSTRAK

Wanprestasi perjanjian perjalanan wisata melalui transaksi elektronik yang dilakukan pihak Biro Perjalanan Wisata Komodo Experience mencerminkan adanya kesenjangan antara Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang ITE dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian wisata melalui media elektronik pada biro perjalanan wisata Komodo Experience dan tanggung jawab biro perjalanan wisata Komodo Experience yang wanprestasi terhadap konsumen dalam transaksi elektronik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan serta pendekatan fakta.

Pelaksanaan perjanjian wisata melalui media elektronik pada biro perjalanan wisata Komodo *Experience*, belum efektif karena adanya tindakan wanprestasi oleh salah satu pekerja Komodo *Experience*. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi oleh salah satu pekerja Komodo *Experience* dapat dibedakan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Tanggung jawab biro perjalanan wisata Komodo Experience yang wanprestasi terhadap konsumen dalam transaksi elektronik dikategorikan sebagai tanggung jawab mutlak sebagaimana tercantum dalam Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata *jo.* Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga, pihak Komodo Experience harus memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang sebagaimana tuntutan konsumen yang dirugikan. Pada pelaksanaan ganti rugi tersebut, pihak Komodo *Experience* beritikad baik untuk memenuhi dan membayar kerugian yang diderita oleh wisatawan akibat adanya tindakan wanprestasi oleh salah satu pekerjanya.

Kata Kunci: Wanprestasi, Transaksi Elektronik, Biro Perjalanan Wisata

UNMAS DENPASAR

ABSTRACT

Default on travel agreements through electronic transactions carried out by the Komodo Experience Travel Bureau reflects a gap between Article 17 paragraph (2) of the ITE Law and Article 1338 of the Civil Code and the reality that occurs in society. This study aims to determine the implementation of travel agreements through electronic media at the Komodo Experience travel agency and the responsibilities of the Komodo Experience travel agency which defaults on consumers in electronic transactions.

This study uses empirical legal research methods. The approach used in this study is the statutory approach and the facts approach.

The implementation of travel agreements through electronic media at the Komodo Experience travel agency has not been effective due to a breach of contract by one of the Komodo Experience workers. The factors that led to a default by one of the Komodo Experience workers can be divided into internal factors and external factors. The responsibility of the Komodo Experience travel agency that defaults on consumers in electronic transactions is categorized as absolute responsibility as stated in Article 1367 of the Civil Code jo. Article 19 of the Consumer Protection Act. So, Komodo Experience must provide compensation in the form of a refund according to the demands of the consumers who were harmed. During the implementation of the compensation, Komodo Experience is in good faith to fulfill and pay for the losses suffered by tourists due to default by one of their workers.

Keywords: **Default, Electronic Transactions, Travel Agencies**

