

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI PEMBATALAN PAKET WISATA AKIBAT PANDEMI COVID-19 DI PT. ADI NARESHWARI AMERTA

A.A. Sagung Mutiara Nareshwari

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas

Mahasaraswati Denpasar

Email: sagungmutiaran@gmail.com

Abstract

Consumer Protection is the entire regulation and law that rules the rights and obligations of consumers and producers that arise in their efforts to meet their needs and ensure the realization of legal protection for consumers. The problems in this research were how the form of legal liability of PT. Adi Nareshwari Amerta to consumers who experience cancellation of tour packages due to the Covid-19 pandemi, how apply legal protection to consumers who experience cancellation of tour packages. Based on the research results obtained, the legal liability PT. Adi Nareshwari Amerta for consumers who experience cancellation of tour packages due to the Covid-19 pandemi was carried out to rescheduling depatures of refunds. The applications of legal protection to consumers who experience cancellation of tour packages was regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumers Protections which regulated and protected the interests of consumers.

Keywords: *Consumers Protection, Travel Cancellation, Covid-19.*

Abstrak

Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap konsumen. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk pertanggung jawaban hukum pihak PT. Adi Nareshwari Amerta terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19, bagaimana penrapan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, bentuk pertanggung jawaban hukum pihak PT. Adi Nareshwari Amerta terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19 dilakukan dengan cara menjadwalkan ulang keberangkatan (reschedule) atau pengembalian dana (refund). Penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Pembatalan Paket Wisata, Covid-19.*