

**TANGGUNG JAWAB PT. DESTINASI GARUDA WISATA TERHADAP
PENGUNA JASA TRAVEL DI YOGYAKARTA BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN PADA FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI YOGYAKARTA
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM**

Disusun oleh :

MAULIDIA FATMAWATI DEWI

NIM. 13340078

Dosen Pembimbing:

- 1. Faisal Luqman Hakim, SH, M.Hum**
- 2. Nurainun Mangunsong, SH, M.Hum**

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2017

ABSTRAK

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan salah satu hak yang dimiliki konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab perlu diperhatikan karena mempersoalkan kepentingan konsumen yang harus disertai pula analisis mengenai siapa yang mestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan padanya. Tanggung Jawab PT. Destinasi Garuda Wisata terhadap Pengguna Jasa Travel di Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 merupakan judul yang diangkat penyusun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pertanggung jawaban biro travel PT. Destinasi Garuda Wisata apabila terjadi kerugian karena kecelakaan, kehilangan, keterlambatan dan kerusakan yang diderita penumpang berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat *deskriptif-analisis* yang berlokasi di PT. Destinasi Garuda Wisata di Yogyakarta. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara langsung baik dengan pihak PT. Destinasi Garuda Wisata maupun penumpang yang dirugikan (konsumen) disertai dengan observasi secara langsung di lapangan. Masalah yang ada dalam penelitian ini kemudian dianalisis dengan pendekatan *yuridis-empiris* yang didasarkan pada prinsip-prinsip hukum positif.

Hasil penelitian menunjukkan, PT. Destinasi Garuda Wisata dalam menjalankan tanggung jawab menganut prinsip yang sama dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu dengan menerapkan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian terbalik. PT. Destinasi Garuda Wisata akan selalu bertanggung jawab terhadap segala bentuk klaim atau keluhan yang diterima dari para penumpang, kecuali PT. Destinasi Garuda Wisata dapat membuktikan kerugian yang dialami penumpang akibat kesalahan/kelalaian penumpang itu sendiri. Sebagai pelaku usaha dibidang jasa PT. Destinasi Garuda Wisata telah berusaha keras dalam melaksanakan tanggung jawab apabila terjadi kerugian terhadap penumpang. Namun, tanggung jawab tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh beberapa penumpang. Hal ini dapat terlihat dari bentuk ganti rugi yang telah diterima penumpang tidak sesuai dengan yang disampaikan pihak PT. Destinasi Garuda Wisata. Seperti ganti rugi penumpang yang mengalami kerusakan kendaraan. Dalam menangani penyelesaian sengketa PT. Destinasi Garuda Wisata dengan konsumen, pihak PT. Destinasi Garuda Wisata selalu berupaya menyelesaikan masalah dengan jalan damai.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maulidia Fatmawati Dewi

NIM : 13340078

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini saya menyetakan bahwa skripsi yang berjudul "**TANGGUNG JAWAB PT. DESTINASI GARUDA WISATA TERHADAP PENGGUNA JASA TRAVEL DI YOGYAKARTA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**" seluruh ininya adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya lakukan dengan tindaka berdasarkan etika keilmuan.

Yogyakarta, 6 November 2017

Yang menyatakan,



MAULIDIA FATMAWATI DEWI

NIM. 13340078



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Surat persetujuan skripsi

Hal : surat persetujuan skripsi/tugs akhir

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syri'h dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

di Yogyakarta

Assalamualaikum, wr.wb..

Sudah membaca meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan pengadaaan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari:

Nama : Maulidia Fatmawati Dewi

Nim : 13340078

Judul : **“Tanggung Jawab PT. Destinasi Garuda Wisata Terhadap Pengguna Jasa Travel di Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”**

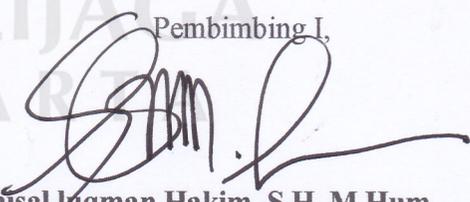
Sudah dapat kembali diajukan kepada fkultas syari`n dan hukum program studi ilmu hukum UIN Sunan kalijaga yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjan strata satu dalm ilmu hukum

Dengn ini mengharapakan skripsi atau tugas akhir saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum, wr. Wb.

Yogyakarta, 6 november 2017

Pembimbing I,


Faisal luqman Hakim, S.H.,M.Hum.

Nip. 19790719 200801 1 012



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Surat persetujuan skripsi

Hal : surat persetujuan skripsi/tugas akhir

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

di Yogyakarta

Assalamualaikum, wr.wb.

Sudah membaca meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan pengadaaan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari:

Nama : Maulidia Fatmawati Dewi

Nim : 13340078

Judul : **“Tanggung Jawab PT. Destinasi Garuda Wisata Terhadap Pengguna Jasa Travel di Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”**

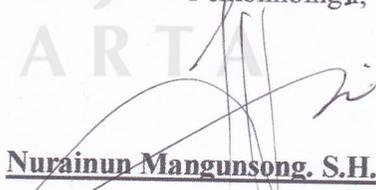
Sudah dapat kembali diajukan kepada fakultas syari'n dan hukum program studi ilmu hukum UIN Sunan kalijaga yogyakarta sebagai salaha satu syarat memperoleh gelar sarjan strata satu dalm ilmu hukum

Dengn ini mengharapkan skripsi atau tugas akhir saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum, wr. Wb.

Yogyakarta, 6 november 2017

PembimbingII,


Nurainun Mangunsong. S.H., M.Hum.

NIP. 19751010 200501 2 005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-550/Un.02/DS/PP.00.9/12/2017

Tugas Akhir dengan judul : TANGGUNG JAWAB PT. DESTINASI GARUDA WISATA TERHADAP
PENGGUNA JASA TRAVEL DI YOGYAKARTA BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MAULIDIA FATMAWATI DEWI
Nomor Induk Mahasiswa : 13340078
Telah diujikan pada : Jumat, 24 November 2017
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang



Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.
NIP. 19790719 200801 1 012

Penguji I



Udiyo Basuki, S.H., M.Hum.
NIP. 19730825 199903 1 004

Penguji II



Fuad Mustafid, M.Ag.
NIP. 19770909 200912 1 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 24 November 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syariah dan Hukum

DEKAN



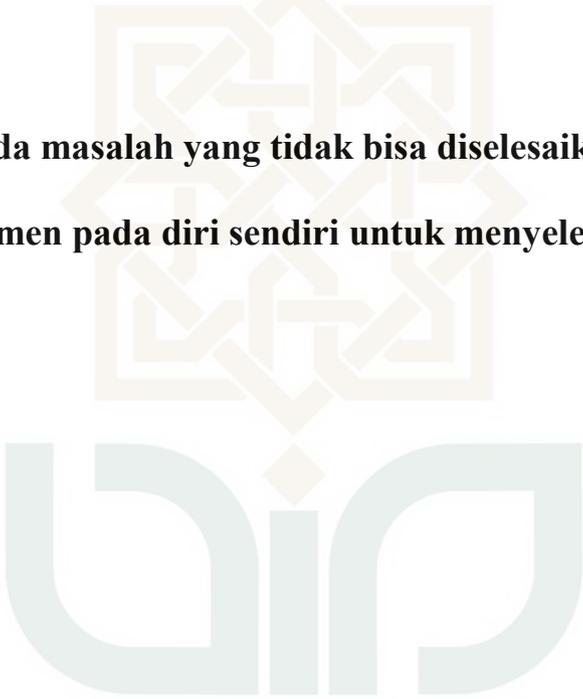
Nabih, S.Ag., M.Ag.
10430 199503 1 001

MOTTO

**“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum
hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”**

(Q.S Ar-Ra’d: 11)

**“Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada
komitmen pada diri sendiri untuk menyelesaikannya”**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Rabbku, sandaran jiwaku;

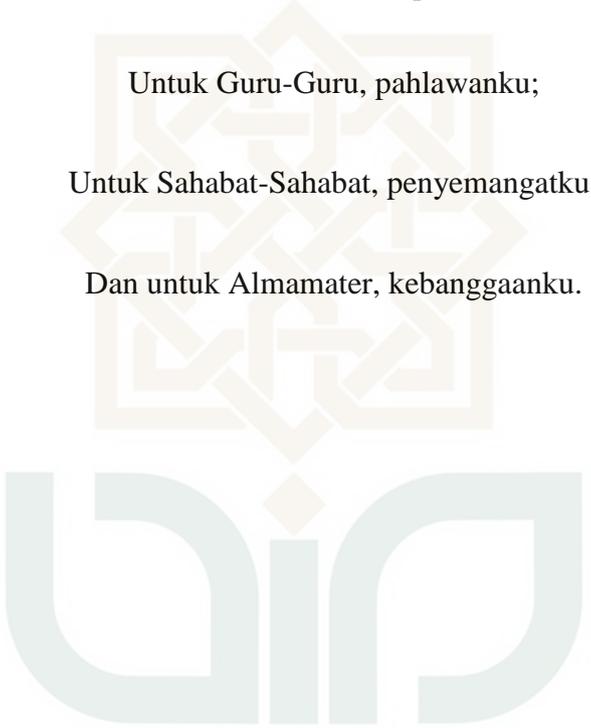
Untuk Ibunda dan Ayahanda, tumpuanku;

Untuk Saudara-Saudari, peraduanku;

Untuk Guru-Guru, pahlawanku;

Untuk Sahabat-Sahabat, penyemangatk;

Dan untuk Almamater, kebanggaanku.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين

اشهد ان لا إله إلا الله وأشهد ان محمدا رسول الله

اللهم صل وسلم على محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT berkat rahmat dan ridhlo-Nya serta limpahan rahmat, taufiq serta inayah-Nya. Tidak lupa pula penulis panjatkan shalawat serta salam kepada nabi Muhammad saw, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Tanggung Jawab PT. Destinasi Garuda Wisata Terhadap Pengguna Jasa Travel di Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.”

Penyusun menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan motivasi dari banyak pihak, yang senantiasa dengan sabar, tulus dan ikhlas. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penyusun menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, MA., Ph. D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

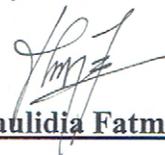
3. Ibu Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum. dan Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum dan Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum.
4. Bapak Mansur, S.Ag., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. dan Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan memberikan ilmunya selama penyusunan skripsi.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf pengajar Program Studi Ilmu Hukum yang telah mengenalkan, membekali, membimbing atau menginformasikan ilmunya kepada penyusun, sehingga penyusun dapat menyelesaikan pendidikan di Program Studi Ilmu Hukum.
7. Bu Tarti sebagai pegawai Tata Usaha Prodi Ilmu Hukum beserta seluruh karyawan maupun pegawai UIN Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan demi kelancaran perkuliahan serta penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Widya selaku HRD PT. Destinasi Garuda Wisata di Yogyakarta yang telah memberi kesempatan kepada penyusun untuk meneliti di PT. Panorama Sentrawisata TBK. di Yogyakarta.
9. Pegawai serta staf karyawan PT. Destinasi Garuda Wisata di Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
10. Segenap penumpang travel Bus Panorama pada PT. Destinasi Garuda Wisata di Yogyakarta yang bersedia menjadi narasumber.
11. Kedua orang tua saya Bapak ABD. Halim dan Ibu Dewi Mahmudah yang selalu menyemangati dan mendoakan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Teman-teman kampus saya Komunitas Noname Ninda, Isna Nur Faizah, Indah Putri, Devina Martalinda dan Fauziah Nuraini yang selalu menyemangati penyusun dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Teman-teman terbaik saya yang sudah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya Luluk Karimah, Nurul Hidayah, dan Jojo yang senantiasa menemani dan menyemangati saya selama menjalankan penelitian dalam skripsi ini.
14. Serta tak lupa pula teman sekamar saya di Pondok Pesantren Almunawwir Komplek Q Yogyakarta yang selalu menyemangati saya dalam menyusun skripsi ini.
15. Dusun Pule serta teman-teman KKN saya yang telah mengajarkan segala aspek kehidupan.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penyusun menerima kritik dan saran yang dapat membantu penyusunan skripsi ini. Besar harapan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan Ilmu Hukum khususnya dalam bidang Hukum Perdata.

Yogyakarta, 3 Juli 2017

Penyusun,



Maulidia Fatmawati Dewi

NIM. 13340078

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI I	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI II	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan	5
D. Telaah Pustaka	6
E. Kerangka Teoritik	9

	F. Metode Penelitian	13
	G. Sistematika Pembahasan	17
BAB II	: TINJAUAN UMUM TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERKAIT HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	19
	A. Tanggung Jawab Hukum	19
	B. Hukum Perlindungan Konsumen	24
	C. Asas dan Tujuan	30
	D. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha	33
	E. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen	38
	F. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	45
	G. Upaya Penyelesaian sengketa.....	46
BAB III	: GAMBARAN UMUM PT. DESTINASI GARUDA WISATA	55
	A. Sejarah PT. Destinasi Garuda Wisata.....	55
	B. Profil Perusahaan	56
	C. Visi dan Misi	60
	D. Produk Panorama Transportasi Yogyakarta	61
	E. Operasional	61
	F. Dasar Hukum Pendirian	63

BAB IV	:	ANALISIS TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PT. DESTINASI GARUDA WISATA. YOGYAKARTA TERHADAP PENUMPANG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG KONSUMEN	64
		A. Tanggung Jawab Biro Travel PT. Destinasi Garuda Wisata Terhadap Penumpang Berdasarkan Undang-Undang Konsumen	64
		B. Upaya penyelesaian sengketa	87
BAB V	:	PENUTUP	91
		A. Kesimpulan	91
		B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN		99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinamika perkembangan ekonomi sekarang ini telah menghasilkan berbagai macam jenis dan variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi dan dimanfaatkan. Kemudahan pelayanan dan harga yang kompetitif dengan fasilitas yang maksimal merupakan promosi yang banyak disampaikan oleh pelaku usaha dibidang jasa. Kondisi tersebut membuat konsumen sebagai pengguna jasa dituntut agar selektif dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang aman untuk digunakan.

Namun kenyataannya di dalam masyarakat, kesadaran konsumen akan haknya juga masih sangat rendah. Salah satu penyebab utamanya adalah rendahnya pendidikan konsumen. Konsumen tidak mengetahui seberapa jauh dan besar hak yang dimilikinya akan tetapi konsumen diharuskan untuk mengetahui kewajiban yang diberikan oleh pelaku usaha walaupun mungkin hal itu bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini yang mengakibatkan pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab akan kerugian yang diderita konsumen.

Sebagai pelaku usaha yang berjalan dibidang jasa, penyelenggaraan angkutan tidak selalu sejalan dengan yang diperjanjikan dalam setiap promosi-promosinya atau yang seharusnya. Ada hal-hal yang terjadi yang disebabkan oleh kurang maksimalnya pelayanan atau kelalaian dari pihak

penyedia jasa perjalanan sehingga berakibat merugikan konsumen baik dari segi materiil maupun imateriil. Kerugian dari segi materiil adalah ketika terjadi kecelakaan, kehilangan dan kerusakan yang dialami oleh konsumen. Sedangkan kerugian dari segi imateriil yang sering dialami pengguna jasa adalah fasilitas dan akomodasi yang tidak sesuai sebagaimana yang dipromosikan, kendaraan yang kurang dipersiapkan, pelayanan yang kurang ramah dan mengecewakan konsumen, serta keterlambatan alat transportasi yang akan digunakan untuk melakukan perjalanan.

Di Indonesia sendiri telah diberlakukan peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam memanfaatkan atau memakai produk atau jasa dari produsen atau pelaku usaha. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK). Penyusunan UUPK dilatarbelakangi oleh pemikiran untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.¹ Berdasarkan pemikiran tersebut diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.

¹ Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Yogyakarta sebagai kota istimewa kini melayani berbagai paket wisata dengan semua destinasi di Indonesia. Terdapat 130 Biro Perjalanan Wisata yang telah terdaftar sebagai anggota *Asosiasi Tour and Travel Indonesia (ASITA) DIY*.² Biro Travel Perjalanan PT. Destinasi Garuda Wisata merupakan salah satu dari ratusan Biro Travel di Yogyakarta yang terkenal dengan Bus Panorama. Pihak *managemen* PT. Destinasi Garuda Wisata memiliki komitmen bahwa Bus Panorama ingin memberikan nilai lebih kepada konsumennya. Maka kenyamanan dan keamanan saat perjalanan berwisata selalu menjadi prioritas Bus Pariwisata Panorama.³ Sebagai salah satu biro travel perjalanan, Bus Panorama dalam menjalankan pengangkutan tidak selalu sejalan dengan komitmen yang telah dibuatnya.

Hasil pra survei menyebutkan terdapat hak-hak pengguna jasa yang tidak terpenuhi, salah satunya mengenai kenyamanan. Contoh kasus yang terdapat di Biro Travel PT. Destinasi Garuda Wisata ditahun 2014 saat mengangkut penumpang saat *rihlah* (perjalanan) ke daerah Jawa Barat, di tengah perjalanan salah satu bus mengalami kerusakan di bagian AC. Kerusakan itu diakibatkan karena bus yang akan digunakan tidak diservis terlebih dahulu setelah sebelumnya dipakai oleh pengguna jasa lain ke daerah Bali. Dengan kendala jarak yang jauh untuk mengganti bus dengan yang lain akhirnya dengan terpaksa bus tersebut melanjutkan perjalanan dengan keadaan AC mati.

² <https://www.pressreader.com/indonesia/kompas/20170203/281956017515942>, diakses tanggal 25 April 2017, pkl.15.59

³ <http://jasabuspariwisata.com/bus-pariwisata-panorama/>, di akses tanggal 2 Mei 2017, pkl. 11. 46.

Selain itu pelayanan yang kurang ramah dari pihak supir akibat tidak adanya koordinasi sebelumnya antara supir dan biro jasa. Dalam hal tersebut, supir sempat marah-marah dikarenakan jalur yang telah disepakati sangat rumit, menurut supir sendiri dia lebih paham jalur-jalur manakah yang lebih baik untuk digunakan. Akibatnya, dengan kurangnya koordinasi sebelum perjalanan antara supir, penumpang dan pelaku usaha (PT. Destinasi Garuda Wisata) jalur yang seharusnya dapat ditempuh dengan waktu yang singkat dan nyaman menjadi rumit serta sangat menyita waktu.

Contoh kasus lainnya yang dialami oleh para penumpang salah satu bus lainnya adalah kecelakaan di tengah perjalanan yang diakibatkan karena kurang menguasainya sopir terhadap jalur yang dilalui, sehingga tidak sengaja menyerempet pengemudi mobil lain. Atas kejadian tersebut cukup menyita waktu penumpang untuk sampai di daerah tujuan sesuai yang dijadwalkan. Sumber tersebut didapatkan dari saudara Saudari Risty selaku panitian inti dalam *rikhlah* tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka disinilah perlunya rasa tanggung jawab terhadap perbuatan yang dilakukan agar tercapai keadilan antara kedua belah pihak. Tanggung jawab itu perlu diperhatikan karena mempersoalkan kepentingan konsumen yang harus disertai pula analisis mengenai siapa yang mestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan padanya.

Hal tersebutlah yang menjadi ketertarikan peneliti untuk meneliti di PT. Destinasi Garuda Wisata Yogyakarta. Oleh karena itu, penyusun ingin mengangkat tema ini dengan judul skripsi: **“TANGGUNG JAWAB PT. DESTINASI GARUDA WISATA TERHADAP PENGGUNA JASA TRAVEL DI YOGYAKARTA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”**.

B. Rumusan Masalah

Melihat dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pertanggungjawaban biro travel perjalanan PT. Destinasi Garuda Wisata terhadap penumpang akibat terjadinya kesalahan atau kelalaian?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen PT. Destinasi Garuda Wisata apabila terjadi sengketa?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah pertanggungjawaban dari PT. Destinasi Garuda Wisata terhadap penumpang apabila terjadi

kesalahan atau kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen perjalanan wisata.

- b. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen pengguna jasa PT. Destinasi Garuda Wisata apabila terjadi sengketa.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai pelaksanaan tanggungjawab pengangkutan bagi penumpang biro jasa travel serta perlindungan hukum bagi konsumen setelah berlakunya ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut oleh mahasiswa.

b. Secara Praktis

Agar pelaku usaha mengetahui sejauh manakah pelaksanaan dalam memberikan suatu perlindungan hukum bagi konsumen serta memberikan gambaran tentang berlakunya Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya tentang perlindungan konsumen biro jasa perjalanan.

D. Telaah Pustaka

Agar dapat menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan dalam penelitian ini penyusun melakukan telaah pustaka untuk mencari literatur

yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, maksud dari telaah pustaka adalah untuk menghindari terjadinya plagiasi dan duplikasi terhadap penelitian yang telah ada. Dari beberapa pembahasan dan penelitian dalam literatur terdahulu, penyusun menemukan literatur yang setema mengenai perlindungan konsumen, diantaranya:

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Rizal Al Salam yang berjudul “Tanggung Jawab Biro Travel Perjalanan Wisata terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel (Studi Kasus CV.Arlinta Surabaya)”⁴ Perbedaannya terletak pada obyek penelitiannya. Skripsi ini lebih memaparkan pada bentuk perjanjian yang disepakati antara pengusaha dan konsumen serta pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terjadi kerugian yang diderita konsumen.

Skripsi karya Fahimatul Ilyah yang berjudul “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (studi Kasus Bus Transjogja, Yogyakarta)”⁵ Perbedaannya terletak pada obyek sekaligus permasalahan yang diangkat dalam penelitiannya, skripsi ini lebih menfokuskan pada pelayanan yang diberikan oleh PT. Jogja Tugu Trans terhadap konsumen yang menggunakan transportasi Trans Jogja

⁴ Rizal Al Salam, “Tanggung Jawab Biro Travel Perjalanan Wisata Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel (Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)”, *Skripsi*, (Jawa Timur: Fakultas Hukum Universitas Bangunan Nasional “Veteran”, 2013).

⁵ Fahimatul Ilyah, “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus TransJogja Yogyakarta)”, *Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum, Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2010).

berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Skripsi karya Muhammad Haris Syukuri yang berjudul “Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Umum menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PO. Safari Darma Raya Agen Janti, Yogyakarta)”.⁶ Perbedaannya adalah pada obyek penelitiannya yaitu Angkutan Umum. Skripsi ini lebih membahas tentang hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha yakni keterlambatan jadwal pemberangkatan dan mogoknya bus di perjalanan yang mengakibatkan kerugian dalam bentuk imateriil bagi konsumen dan kurangnya pemberian kompensasi dan informasi yang diberikan kepada konsumen juga menjadi permasalahan bagi konsumen.

Tesis karya Princess Innez Primantara yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro Perjalanan Wisata”.⁷ Perbedaannya terletak pada dasar hukum yang dipakai dalam penelitiannya. Tesis ini lebih memaparkan pada standarisasi Biro Perjalanan Wisata sebagaimana ditentukan di dalam peraturan menteri, dan

⁶ Muhammad Haris Syukuri, “Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PO. Safari Darma Raya Agen Janti, Yogyakarta),” *Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017).

⁷ Princess Innez Primantara, “Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro Perjalanan Wisata”, *Tesis*, (Denpasar: Program Pascasarjana Prodi Ilmu Hukum Universitas Udayana, 2015).

kendala yang dialami oleh Biro Perjalanan Wisata untuk memenuhi standarisasi.

Dari beberapa penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang penyusun lakukan memiliki aspek-aspek yang berbeda dengan penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya.

E. Kerangka Teoritik

1. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan suatu prinsip dinamis yang berhubungan dengan keseluruhan perilaku manusia dalam hubungan dengan masyarakat ataupun instansi. Suatu tanggung jawab bahkan mempunyai kekuatan dinamis untuk mempertahankan kualitas keseimbangan dalam masyarakat.⁸

Tanggung jawab adalah suatu pengertian dasar untuk memahami manusia sebagai makhluk susila dan tinggi rendahnya akhlak yang dimilikinya. Dalam hubungan ini sebaiknya sekaligus dilandasi anggapan berupa pengakuan akan kenyataan bahwa manusia dalam hubungan sempit dan luas memerlukan satu sama lain untuk mewujudkan nilai-nilai kehidupan yang dirasanya baik dan perlu bagi kelangsungan eksistensinya. Keharusan sosial ini dapat ditarik

⁸Andrian, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 31

sedemikian jauh sehingga mencangkup juga diadakan tuntutan untuk permintaan tanggung jawab atas suatu perbuatan yang mungkin juga bersifat yuridis dan bisa dijatuhkan pidana. Hakekatnya masalah tanggung jawab menyangkut masalah luas.⁹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab dalam arti responsibility dapat diartikan sebagai wajib menanggung segala sesuatunya, jika terjadi apa-apa dapat disalahkan, dituntut, dan diancam hukuman oleh penegak hukum di depan pengadilan, menerima beban akibat tindakan sendiri atau orang lain.¹⁰

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Beberapa tanggung jawab tidak terlepas dari perlindungan terhadap konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hal-hal mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 9 Ayat (1) bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.¹¹ Ganti rugi yang dapat diberikan dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau

⁹*Ibid*, hlm. 32

¹⁰ <http://erepo.unud.ac.id/10481/3/9c1341910f8574143105276e672d5d95>. pdf, diakses 11 April 2017, pkl.12.09.

¹¹ Penjelasan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹²

Hukum mengatur hubungan hukum. Hubungan hukum tersebut terdiri dari ikatan-ikatan antara individu dan masyarakat antara individu itu sendiri. Hubungan hukum tercermin dalam hak dan kewajiban yang diberikan oleh hukum. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.¹³

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Hubungan hukum tersebut tercermin dalam hak dan kewajiban masing-masing pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha. Perlu ditegaskan bahwa hak konsumen adalah merupakan kewajiban pelaku usaha, dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha.

3. Perlindungan Konsumen

A.Z. Nasution mengartikan hukum perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/ atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan

¹² Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹³ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Jakarta: Liberty, 1996), hlm. 38

bermasyarakat.¹⁴ Sementara berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian dari perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

AZ. Nasution memberikan batasan-batasan mengenai konsumen, yaitu sebagai tujuan tertentu;

1. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara, adalah setiap orang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan;
3. Konsumen akhir, adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.¹⁵

Pentingnya perlindungan konsumen dilatar belakangi oleh hal-hal di bawah ini:¹⁶

¹⁴ A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Medya, 2006), hlm. 37.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 13.

¹⁶ Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 28.

1. Terdapat perubahan-perubahan mendasar dalam pasar konsumen, konsumen sering tidak memiliki posisi untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap produk barang dan jasa yang diterimanya;
2. Metode periklanan modern melakukan disinformasi kepada konsumen daripada memberikan informasi secara objektif;
3. Konsumen berada dalam posisi tawar yang tidak seimbang karena kesulitan-kesulitan dalam memperoleh informasi yang memadai;
4. Gagasan paternalism melatarbelakangi lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana ada rasa terhadap kemampuan konsumen melindungi dirinya sendiri akibat risiko keuangan yang dapat diperkirakan atau risiko kerugian fisik.

F. Metode Penelitian

Agar tercapainya penelitian yang tepat dan terarah, penyusun menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, penyusun menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) studi kasus yaitu penelitian langsung yang penyusun lakukan secara intensif, terinci dan mendalam pada PT. Destinasi Garuda Wisata.

2. Sumber data

a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil observasi.¹⁷ Data primer yang digunakan peneliti adalah dari wawancara dan observasi, yang dilakukan terhadap PT. Destinasi Garuda Wisata. dan para pengguna jasa travel wisata Bus Panorama pada PT. Destinasi Garuda Wisata.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder yaitu sumber yang diperoleh, dibuat dan merupakan pendukung dari sumber utama dan sifatnya tidak langsung.¹⁸ Bahan ini terdiri dari:

1. Bahan-bahan hukum primer, yaitu ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Bahan-bahan hukum skunder, yaitu bahan hukum yang bersifat menjelaskan bahan hukum primer yang diperoleh dari literatur

¹⁷ Rianto Andi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004), hlm. 70

¹⁸ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), hlm. 85.

yang mempunyai sangkut paut dengan hukum perdata, tulisan-tulisan atau jurnal ilmiah, bahan-bahan kuliah, artikel, surat kabar dan dokumen-dokumen yang erat hubungannya dengan tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan konsumen.

3. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif-analitik*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menyusun data yang kemudian dianalisis secara mendalam dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha terkait dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan *yuridis empiris*, yaitu penelitian tidak saja mempelajari pasal-pasal perundang-undangan tetapi juga menggunakan bahan yang bersifat empiris dalam rangka mengolah data dari lapangan yang disajikan dalam pembahasan.¹⁹ Yuridis yaitu pendekatan suatu masalah berdasarkan aturan perundang-undangan yang ada, khususnya mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Dalam hal ini adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Empiris artinya penelitian ini menekankan pada fakta-fakta dan data yang ada di lapangan, yaitu yang terkait dengan Bagaimanakah tanggung jawab jasa biro travel perjalanan PT.

¹⁹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 52.

Destinasi Garuda Wisata terhadap konsumen apabila terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penyusun dalam penelitian ini adalah studi lapangan. Studi lapangan digunakan guna mendukung *validalitas* data yang diperoleh penelitian di lapangan.

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di PT. Destinasi Garuda Wisata Jl. Laksda Adisucipto Km. 9 Gudeg Bu Tjitro, Airport, Yogyakarta. Alasan penyusun memilih lokasi penelitian ini karena PT. Destinasi Garuda Wisata banyak dimanfaatkan oleh masyarakat kota Yogyakarta sebagai jasa travel.

b. Observasi

Dilakukan dengan mengamati secara langsung terhadap obyek penelitian dengan mengamati kegiatan yang sedang dilaksanakan. Adapun obyek yang diamati adalah PT. Destinasi Garuda Wisata.

c. Wawancara

Teknik ini sebagai alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.²⁰ Adapun prakteknya penyusun melakukan wawancara langsung dengan HRD (*Human Resources Development*) PT.

²⁰ Nurul Zuriyah, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan, Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 179.

Destinasi Garuda Wisata. untuk memperoleh keterangan mengenai mengenai penanggungjawaban biro jasa travel dilihat dari isi kesepakatan klausula-klausula yang ditawarkan. Tidak lupa pula penyusun melakukan wawancara dengan beberapa dari pengguna jasa travel PT. Destinasi Garuda Wisata untuk mengetahui kesesuaian antara penanggungjawaban biro jasa travel dengan prakteknya dilapangan.

6. Analisis data

Analisis data dilakukan secara kritis dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara sistematis dan teratur untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang akan dikaji.

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan analisis data kualitatif yaitu mengumpulkan, mengklasifikasikan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan. Setelah mengumpulkan data kemudian mencari teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, selanjutnya baru ditarik kesimpulan guna untuk menentukan hasilnya.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam pembahasan skripsi ini, maka penyusun membuat sistematika pembahasan adalah sebagai berikut:

Bab pertama, berisi pendahuluan. Dalam bab ini penyusun akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah atau pokok-pokok masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, tinjauan umum. Pada bab ini dijelaskan tanggung jawab hukum dan perlindungan konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap penumpang yang ditinjau dari Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang UUPK.

Bab Ketiga, gambaran umum. Untuk membahas gambaran umum tentang Biro Perjalanan Wisata, mulai dari sejarah berdiri, visi dan misi, struktur organisasi, dan profil umum serta kedudukan, dasar hukum pendirian.

Bab Keempat, pembahasan hasil penelitian. Di dalam bab ini akan diuraikan mengenai analisa yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian ini, yaitu tentang tanggung jawab biro travel PT. Destinasi Garuda Wisata. Yogyakarta terhadap penumpang berdasarkan Undang-undang konsumen.

Bab Kelima, penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Bab ini merupakan bagian terakhir dari penulisan hukum yang meliputi kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian tentang tanggung jawab PT. Destinasi Garuda Wisata terhadap penumpang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Dalam menjalankan tanggung jawab tersebut PT. Destinasi Garuda Wisata menerapkan prinsip yang dianut Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian terbalik. PT. Destinasi Garuda Wisata akan senantiasa menerima segala bentuk klaim atau keluhan yang diajukan oleh para penumpang. Setelah klaim diterima, selanjutnya pihak PT. Destinasi Garuda Wisata akan melakukan investigasi atau penelusuran, guna memperoleh kebenaran kronologi di lapangan yang sebenarnya. Namun, pada kenyataannya tanggung jawab PT. Destinasi Garuda Wisata terhadap penumpang masih belum sepenuhnya diberikan. Masih terdapat beberapa kerusakan bus yang tidak dapat diperbaiki oleh *crui driver* dan tidak mengalami pergantian dengan bus yang sama atau sejenis seperti yang telah disampaikan oleh pihak PT. Destinasi Garuda Wisata. Untuk

kerugian berupa keterlambatan, kurangnya kenyamanan, kehilangan atau kerusakan barang bawaan merupakan tanggung jawab PT. Destinasi Garuda Wisata, kecuali jika PT. Destinasi Garuda Wisata dapat membuktikan bahwa kelalaian tersebut bukan diakibatkan oleh pihaknya.

2. Upaya hukum yang dapat dilakukan penumpang adalah dengan melakukan pengaduan baik secara langsung maupun *by phone* ke kantor PT. Destinasi Garuda Wisata. Apabila penumpang masih kurang puas dengan penyelesaian yang diberikan oleh pihak PT. Destinasi Garuda Wisata, maka pelanggan dapat melakukan upaya hukum penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan. PT. Destinasi Garuda Wisata selalu menyarankan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan melalui prosedur mediasi dan/ atau konsiliasi.

B. Saran

1. Kepada biro travel, hendaknya selalu mengontrol mesin kendaraan sebelum dipakai oleh penumpang meskipun belum mengalami kerusakan. Dengan jumlah permintaan penumpang yang semakin meningkat tentu pembaharuan dan memperbanyak armada bus sangat diperlukan sebagai antisipasi terjadinya kerusakan mesin bila bus yang belum diservis langsung dipesan penumpang. Adapun perjanjian tertulis dalam pemesanan armada sangat diperlukan, hal ini dimaksudkan untuk dapat saling menjaga hak dan kewajiban masing-

masing dan memberikan perlindungan hukum bagi para pihak dalam perjanjian serta untuk menjamin terciptanya kepastian hukum.

2. Bagi para penumpang, selalu menumbuhkan kesadaran untuk bertindak selektif bila memesan travel bus. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melihat langsung keadaan bus dan mengetahui fasilitas yang akan didapat di dalam bus yang disewa. Memastikan bahwa fasilitas tersebut berfungsi dengan baik sehingga kenyamanan tidak akan berkurang. Serta memastikan asuransi dari pihak biro sehingga keamananpun menjadi lebih terjamin.

DAFTAR PUSTAKA

A. Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor :
350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan
Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (burgerlijk wetboek), diterjemahkan oleh
R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cet. 8, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1976),
Pasal 1338 Ayat (3).

B. Hukum dan Ilmu Hukum

A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit
Medya, 2006.

Aji, Sution Usman, Djoko Prakoso, Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan di
Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 1990.

Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010.

Andi, *Kamus Hukum*, Jakarta: GhaliaIndonesia, 2005.

Andi, Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit, 2004.

Andrian, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*,
Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.

Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit
Media, 2001.

- Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, cet. 2, Jakarta: 2005.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung : Nusa Media, 2008.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008.
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Fahimatul Ilyah, “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus TransJogja Yogyakarta)”, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum, Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.
- Gunawan, Randy, *Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Tras Jakarta-Busway Sesuai dengan Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Harahap, M. Yahya, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni, 2000.
- Harahap, M. Yahya, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Penerbit Alumni, 1986
- Kristianti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika: Jakarta, 2009.

- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Jakarta: Liberty, 1996.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004.
- Muhammad Haris Syukuri, “Perlindungan Konsumen Penumpang Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PO. Safari Darma Raya Agen Janti, Yogyakarta),” *Skripsi*, Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1991.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.
- Notoatmojo, Soekidjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Princess Innez Primantara, “Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro Perjalanan Wisata”, *Tesis*, Program Pascasarjana Prodi Ilmu Hukum Universitas Udayana Denpasar, 2015.
- R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Putra A. Bardin, 1999.
- Rizal Al Salam, “Tanggung Jawab Biro Travel Perjalanan Wisata Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel (Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)”,

- Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Bangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, 2013.
- Sasongko, Wahyu, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Unila, 2007.
- Sembiring, Jimmy Joses, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Edisi Pertama Cetakan Pertama, Jakarta: Transmedia, 2011.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi*, Revisi 2006, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.
- Shofie, Yusuf, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi* Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014
- Suryabrata, Sumardi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998.
- Susanto, Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Syahrani, Riduan, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Bandung: Alumni, 2004.
- Tajali, Insan, *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Transportasi dalam Memberikan Pelayanan Maksimal dan Kompensasi kepada Konsumen*, Samarinda: Universitas Mulawarman, 2006.
- Triwulan, Titik dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010.
- Usman, Rachmadi, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Jakarta : Djambatan, 2000.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*,
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*,
Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Zuriah, Nurul, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan, Teori dan Praktik*,
Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

C. Lain-lain

<http://erepo.unud.ac.id/10481/3/9c1341910f8574143105276e672d5d95.pdf>,
diakses 11 April 2017, pkl.12.09.

<http://jasabuspariwisata.com/bus-pariwisata-panorama/>, di akses tanggal 2 Mei
2017, pkl. 11. 46.

<http://otomotif.tempo.co/read/341180/ini-penyebab-power-steering-berat-dan-mendengung> .
Diakses tanggal 28 Oktober 2017, pkl 11:53

<https://www.pressreader.com/indonesia/kompas/20170203/281956017515942>,
diakses tanggal 25 April 2017, pkl.15.59.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 12 Oktober 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/8607/Kesbangpol/2017
Perihal : Rekomendasi Penelitian

1. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY di Yogyakarta
2. Kepala Kementerian Agama RI Kanwil DIY di Yogyakarta
3. Bupati Sleman
Up. Kepala Badan Kesbangpol Sleman di Sleman

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
Nomor : B-2589/Un.02/DS.1/PN.00/9/2017
Tanggal : 29 September 2017
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"TANGGUNG JAWAB PT. DESTINASI GARUDA WISATA TERHADAP PENGGUNA JASA TRAVEL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DI YOGYAKARTA"** kepada:

Nama : MAULIDA FATMAWATI DEWI
NIM : 13340078
No.HP/Identitas : 081904712546/3510056608940003
Prodi/Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
Lokasi Penelitian : - PT. Destinasi Garuda Wisata
- SMK N 3 Yogyakarta
- SMP N 3 Depok Sleman Yogyakarta
- PP. Al-Munawwir Komplek Q Krpyak Sleman

Waktu Penelitian : 13 Oktober 2017 s.d 30 November 2017

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga;
3. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 864650, Faksimilie (0274) 864650
Website: www.slemankab.go.id, E-mail : kesbang.sleman@yahoo.com

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Kesbangpol / 3612 / 2017

TENTANG PENELITIAN

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 32 Tahun 2017 Tentang Izin Penelitian, Izin Praktik Kerja Lapangan, Dan Izin Kuliah Kerja Nyata.
Menunjuk : Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DIY
Nomo : 074/8607/Kesbangpol/2017
Hal : Ijin Penelitian

Tanggal : 12 Oktober 2017

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : MAULIDIA FATMAWATI DEWI
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 13340078
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Alamat Rumah : Ds. Tegalpare Wringinputih Muncar Banyuwangi
No. Telp / HP : 081904712546
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
TANGGUNG JAWAB PT. DESTINASI GARUDA WISATA TERHADAP PENGGUNA JASA TRAVEL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DI YOGYAKARTA
Lokasi : SMPN 3 Depok Sleman
Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 17 Oktober 2017 s/d 16 Januari 2018

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. *Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.*
2. *Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.*
3. *Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.*
4. *Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.*
5. *Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.*

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 17 Oktober 2017

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Pendidikan Kab. Sleman
3. Kepala Sekolah SMPN 3 Sleman
4. Camat Depok
5. Kepala Desa Maguwoharjo, Depok
6. Dekan Fak. Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
7. Yang Bersangkutan

Sekretaris

Drs. Ahmad Yuno Nurkaryadi, M.M
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP 19621002 198603 1 010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)512840, Fax (0274)545614
<http://syariah.uin-suka.ac.id> Yogyakarta 55281

No. : B- *070*/Un.02/DS.1/PN.00/ *3* /2017
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

29 Maret 2017

Kepada
Yth. **Pemimpin PT. Panorama Sentrawisata Tbk.**
Jl. Laksda Adisucipto Km. 9
Daerah Istimewa Yogyakarta
di tempat

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawahi ini :

No	Nama	NIM	JURUSAN
1.	Maulidia Fatmawati Dewi	13340078	IH

Untuk mengadakan penelitian di PT. Panorama Sentrawisata Tbk. di Yogyakarta guna mendapatkan data dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul "ANALISIS YURIDIS TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA TERHADAP PENGGUNA JASA TRAVEL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. PANORAMA SENTRAWISATA TBK. DI YOGYAKARTA)".

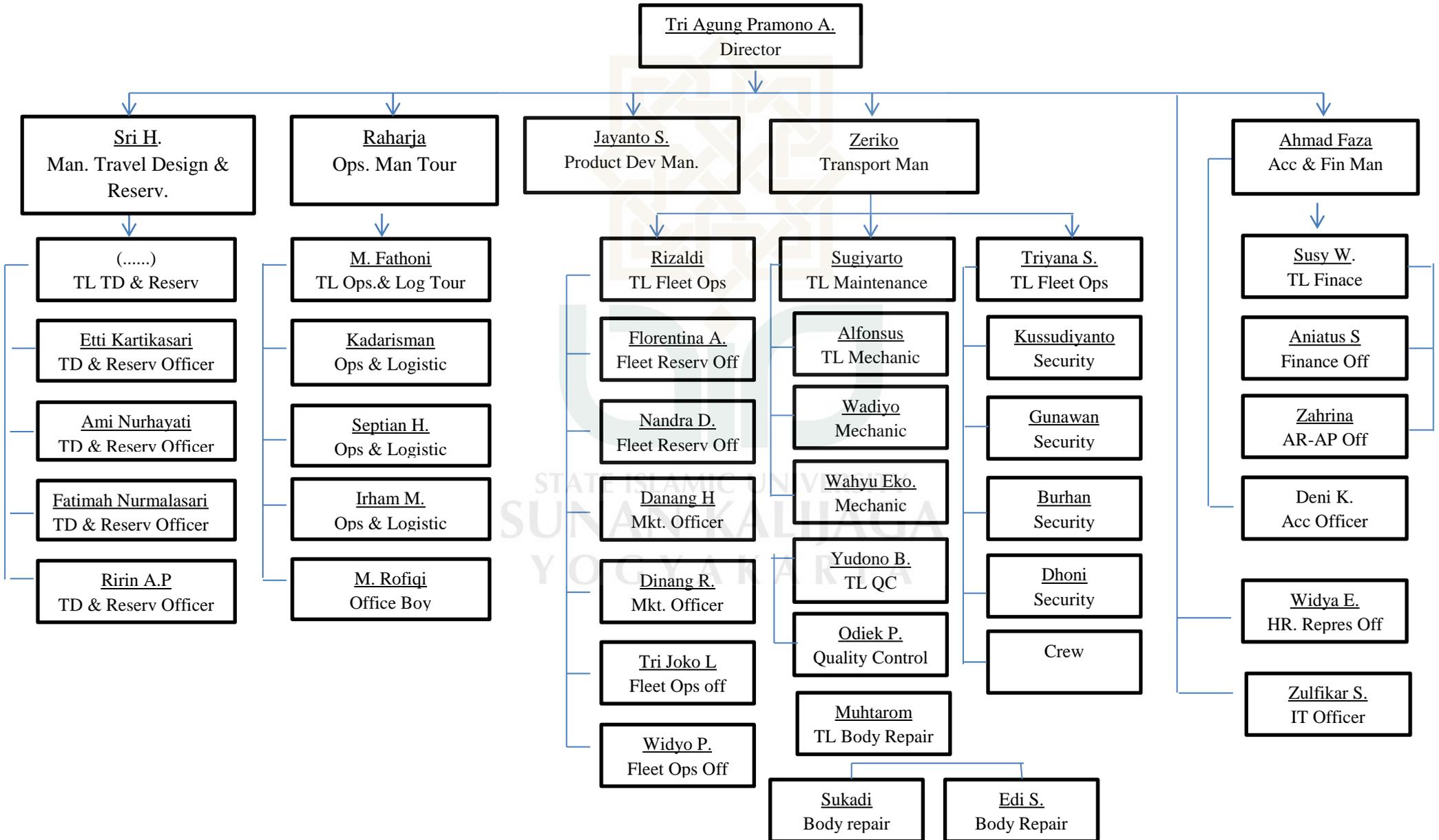
Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih
Wassalamu'alaikum wr.wb.

Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. H. Riyanta, M.Hum.
NIP. 19660415 199303 1 002

Tembusan :
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Struktur Organisasi PT. Destinasi Garuda Wisata



AKTA PENDIRIAH PERSEROAN TERBATAS

Nomor : 124

-Pada hari ini, Kamis, tanggal dua puluh tujuh Juni dua ribu dua (27-6-2002).

-Hadir di hadapan saya, RACHMAT SANTOSO, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta, dengan dihadiri oleh saksi-saksi yang nama-namanya akan disebut pada bagian akhir akta ini dan telah dikenal oleh saya, Notaris :

1. Tuan DHARMAYANTO TIRTAWISATA, lahir di Jakarta, pada tanggal dua puluh lima Desember seribu sembilan ratus enam puluh tujuh (25-12-1967), swasta, bertempat tinggal di Jakarta, Jalan Petojo Selatan IX/5, Rukun Tetangga 907, Rukun Warga 011, Kelurahan Cideng, Kecamatan Gambir, Jakarta Pusat, pemegang Kartu Tanda Penduduk nomor 02.5001.251267.0429, Warga Negara Indonesia;

-menurut keterangannya dalam hal ini bertindak dalam kedudukannya selaku Direktur Utama dari dan oleh

karena itu untuk dan atas nama perseroan terbatas

PT. DESTINASI TIRTA NUSANTARA, berkedudukan di

Jakarta, yang anggaran dasarnya dimuat dalam akta

tertanggal tiga puluh Oktober seribu sembilan ratus

sembilan puluh sembilan (30-10-1999) nomor 36,

di buat dihadapan CITEKE LIANADEVI TURGATI, Sarjana

Hukum, Notaris di Jakarta, yang telah mendapat

pengesahan dari Menteri Hukum dan Perundang-Undangan

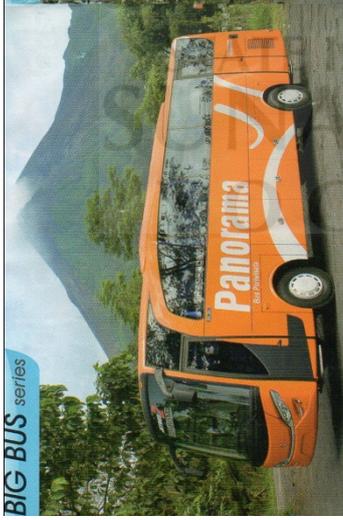
Republik Indonesia sebagaimana ternyata dari Surat

Keputusannya tertanggal dua puluh tiga Februari dua

ribu (23-2-2000) Nomor C-3672/HT.01.01.TH.2000, dan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BIG BUS series



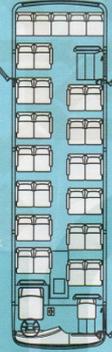
Bus Name : Jetbus High Decker 2+
Chassis : Mercedes Benz - OH 1526
Body Builder (caroserie) : Adiputro Wirasejati
Number of Seats : 48 (comfort) - 50 (maximum)
Seat Configuration : 2 - 2



MEDIUM BUS



Bus Name : Microbus
Chassis : Mitsubishi FE 84
Body Builder (caroserie) : Adiputro Wirasejati
Number of Seats : 26 (comfort) - 31 (maximum)
Seat Configuration : 2 - 2



**PENJELAJAH PESONA WISATA
 INDONESIA**

Our Service



SEMARANG
 +62 24 760 4192

Reservasi :
 YOGYAKARTA
 +62 274 488 663



PT. Destinasi Garuda Wisata
 SEMARANG
 YOGYAKARTA
 Jl. Raduga Adisucipto Km9 Godeg
 Bu. Jitra Airport, Yogyakarta
 F: 0274 489 311
 www.jogjapanorama.co.id

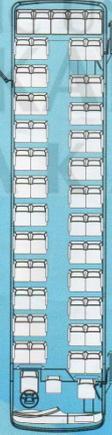
Alamat Kantor PT. Destinasi Garuda Wisata

SIG BUS series

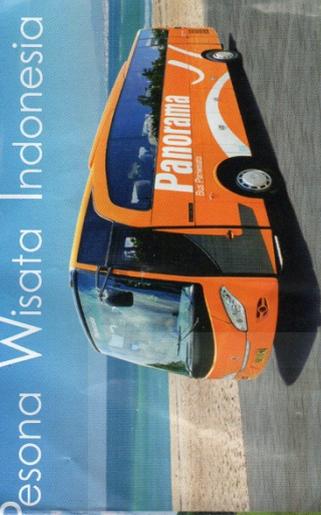
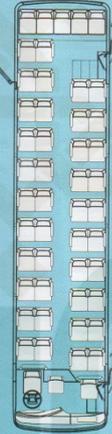
Penjelajah Pesona Wisata Indonesia



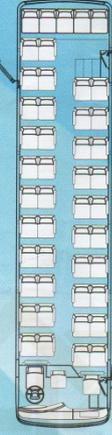
Bus Name : Jetbus
Chassis : Mercedes Benz - OH 1526
Body Builder (caroserie) : Adiputro Wirasejati
Number of Seats : 49 (comfort) - 53 (maximum)
Seat Configuration : 2 - 2



Bus Name : Jetbus
Chassis : Mercedes Benz - OH 1526
Body Builder (caroserie) : Adiputro
Number of Seats : 47 (comfort) - 49 (maximum)
Seat Configuration : 2 - 2



Bus Name : Jetbus
Chassis : Mercedes Benz - OH 1526
Body Builder (caroserie) : Adiputro
Number of Seats : 47 (comfort) - 49 (maximum)
Seat Configuration : 2 - 2



INVOICE

No. Order : WG1707-0001	Email : -
Client : BENING MATA COMMUNICATION	Telp. : -
Ctc. Person : MR. EKO	Fax : -

Tour Code	Date	Itinerary	Unit	Coach	Amount
WG1707-0001	16 Juli 2017	Full Day Shuttle	40	Big Bus	Rp. 78.400.000,-
	17 Juli 2017	Full Day Yogya	7	Medium	Rp. 10.200.000,-
	18 Juli 2017	Full Day Yogya		Bus	
	19 Juli 2017	Full Day Yogya			
	20 Juli 2017	Full Day Yogya			
	21 Juli 2017	Full Day Yogya			
	22 Juli 2017	Full Day Yogya			
	23 Juli 2017	Full Day Yogya			
	24 Juli 2017	Transfer Out Only			
	Total Pemakaian				
Down Payment					Rp. 20.000.000,-
Saldo					Rp. 68.600.000,-

Note :

- *Pembayaran mohon diselesaikan selambat-lambatnya 3 (Tiga) hari setelah dilayangkan invoice ini*
- *Pembayaran dapat ditransfer melalui rekening*
- *Pembayaran DP minimal 30 % dari total transaksi*
- *Harga tidak termasuk PPH 23 Jasa dan PPN*

Bank : BCA KCP PINGIT YOGYAKARTA
Nomor : 0600-482-777
Atas Nama : PT DESTINASI GARUDA WISATA

Yogyakarta, 24 Juli 2017
 Hormat Kami



Finance

PT. DESTINASI GARUDA WISATA

Jl. Laksda Adisucipto Km. 9 Gudug BU Tjitra Airport Yogyakarta 55282, Indonesia Phone : 0274 488663 | Fax : 0274 - 489311

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ZETKO NOVENDRO PALA
Jabatan : *General Manager*

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Maulidia Fatmawati Dewi
NIM : 13340078
Asal Perg. Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syariah dan Hukum

Telah melakukan penelitian di mulai 18 April sampai selesai untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul "TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA PT. DESTINASI GARUDA WISATA DI YOGYAKARTA TERHADAP PENGGUNA JASA TRAVEL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 31 07 2017

*Panorama
Destination*
ZETKO

(.....)

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widya Endah Pratiwi
Jabatan : HR Representative
Unit Kerja : PT. Destinasi Garuda Wisata di Yogyakarta

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Maulidia Fatmawati Dewi
NIM : 13340078
Asal Perg. Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syariah dan Hukum

Telah melakukan penelitian di mulai 18 April sampai selesai untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul **“TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA PT. DESTINASI GARUDA WISATA DI YOGYAKARTA TERHADAP PENGGUNA JASA TRAVEL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 Juli 2017


(.....Widya Endah Pratiwi.....)

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risti Khairun Nisa
Jabatan : Panitia

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Maulidia Fatmawati Dewi
NIM : 13340078
Asal Perg. Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syariah dan Hukum

Telah melakukan penelitian di mulai 18 April sampai selesai untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul **"TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA PT. DESTINASI GARUDA WISATA DI YOGYAKARTA TERHADAP PENGGUNA JASA TRAVEL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 Juli 2017



(.....Risti Khairun Nisa.....)

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PRAPTUNUGROHO, M.Pd
Jabatan : Ka. SMP N 3 Depok. Sleman

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Maulidia Fatmawati Dewi
NIM : 13340078
Asal Perg. Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syariah dan Hukum

Telah melakukan penelitian di mulai 18 April sampai selesai untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul "TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA PT. DESTINASI GARUDA WISATA DI YOGYAKARTA TERHADAP PENGGUNA JASA TRAVEL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 20 - 04 - 2017

(PRAPTUNUGROHO, M.Pd)

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heru Suliyono, S.H.
Jabatan : Guru SUKUN3 YK

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Maulidia Fatmawati Dewi
NIM : 13340078
Asal Perg. Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syariah dan Hukum

Telah melakukan penelitian di mulai 18 April sampai selesai untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul "TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL PERJALANAN WISATA PT. DESTINASI GARUDA WISATA DI YOGYAKARTA TERHADAP PENGGUNA JASA TRAVEL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 23 *det* 2017


(Heru Suliyono)

CURICULUM VITAE

Nama : Maulidia Fatmawati Dewi

Tempat Tanggal Lahir: Banyuwangi, 26 Agustus 1994

Alamat : Dsn. Tegalpare RT/RW 003/004

Wringinputih Muncar

Banyuwangi

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Nama Ayah : ABD. Halim

Nama Ibu : Dewi Mahmudah S.Pd

Riwayat Pendidikan :

- Sekolah Dasar: MI Miftahul Huda II Wringinputih

- Sekolah Menengah Tingkat Pertama: MTs. Miftahul Huda Wringinputih

- Sekolah Menengan Atas: MA. Miftahul Huda Wringinputih



- Hormat Saya,

Maulidia Fatmawati Dewi
NIM: 13340078