

# **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TRAVEL ATAS KERUSAKAN BARANG BAWAAN MILIK PENGGUNA JASA PADA PT. BALI SINAR PERMATA TOUR & TRAVEL DI DENPASAR\***

Oleh :  
I Made Surya Adhitthana\*\*  
I Ketut Markeling\*\*\*  
A.A. Ketut Sukranatha\*\*\*\*

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Salah satu masalah yang timbul dalam usaha jasa travel adalah kerusakan barang bawaan konsumen yang ada di lingkungan Travel. Hal ini menimbulkan kerugian bagi konsumen selaku konsumen jasa. Dalam prakteknya pelaku usaha sering kali mengabaikan kerugian yang di alami konsumen di akibatkan pelaku usaha merasa kerugian yang di alami konsumen terhitung kecil dan biasanya konsumen tidak terlalu menuntut pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi dikarenakan kurangnya pengetahuan konsumen bahwa ada undang-undang yang melindungi hak dan kepentingan konsumen yaitu UUPK, padahal sesuai Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Permasalahan sekaligus tujuan dalam jurnal ini adalah untuk meneliti bagaimanakah pelaksanaan hukum PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel terhadap kerusakan barang serta untuk mengetahui bagaimana upaya yang dapat di lakukan PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel dalam mencegah kasus kerugian kerusakan barang milik pengguna jasa.

Jenis penelitian yang di gunakan penulis adalah jenis penelitian Yuridis Empiris, dengan menggunakan pendekatan

---

\* Tulisan ini merupakan ringkasan skripsi dengan pembimbing pertama I Ketut Markeling, SH.,MH. dan pembimbing kedua A.A. Ketut Sukranatha, SH.,MH.

\*\* Penulis Pertama I Made Surya Adhitthana, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana, Email : suryaadhitthana@yahoo.com

\*\*\* Penulis Kedua I Ketut Markeling, SH.,MH.

\*\*\*\* Penulis Ketiga A.A. Ketut Sukranatha, SH.,MH.

fakta dan pendekatan perundang-undangan artinya suatu masalah akan dilihat dari keadaan nyata di wilayah penelitian dan dengan kajian terhadap undang-undang yang di kaitkan dengan permasalahan yang ada di lapangan.

Adapun hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan hukum bagi pengguna jasa PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel terhadap kerusakan barang tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 19 merunjuk pada ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun upaya yang dapat di lakukan PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel dalam mencegah kasus kerugian kerusakan barang yaitu dengan memberikan sosialisasi terkait ketentuan atau tata cara penyimpanan barang yang aman di hotel bandara maupun tempat wisata lainnya.

**Kata Kunci : Pelaksanaan Hukum, Travel, Kerusakan Barang**

### **ABSTRACT**

*One of the problems that arise in the travel services business is damage to consumer luggage in the Travel environment. This causes a loss for consumers as consumers of services. In practice, businesses often ignore consumers' losses caused by business people to feel that the losses experienced by consumers are small and that consumers generally do not demand business actors to provide compensation due to lack of consumer knowledge that there are laws that protect rights and interests. consumers, namely UUPK, whereas in accordance with Article 19 paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 Consumer Protection, business actors are responsible for providing compensation for consumer damage, pollution and or loss due to consuming goods and or services produced or traded. The problem as well as the goal in this journal is to examine how the law enforcement of PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel for damage to goods and to find out how efforts can be made by PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel in preventing cases of damage to property belonging to service users.*

*The type of research that is used by the author is a type of Empirical Juridical research, using the approach of fact and legislation approach means that a problem will be seen from the real situation in the research area and with a review of the laws that are related to the problems in the field.*

*The results obtained in this study are legal implementation for service users of PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel for damage to*

*goods is not in accordance with the provisions of Article 19 referring to paragraph 1 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The efforts that can be done by PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel in preventing cases of damage to property, namely by socialization related to provisions or procedures for safe storage of goods at airport hotels and other tourist attractions.*

**Keywords: Implementation of Law, Travel, Damage to Goods**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sarana transportasi saat ini semakin pesat, hal ini ditandai dengan bertambahnya alat transportasi khususnya pada jasa angkutan umum. Dengan adanya jasa angkutan umum yang semakin bertambah, maka mempermudah masyarakat untuk berpergian dari satu tempat ketempat yang lain. Apalagi di kota-kota besar, jasa angkutan umum sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat, baik masyarakat yang sudah memiliki kendaraan pribadi maupun yang tidak memiliki kendaraan untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Dalam penggunaannya, jasa angkutan umum tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai alat angkut untuk mencari nafkah saja, akan tetapi digunakan sebagai alat transportasi untuk tujuan ke tempat-tempat wisata dengan dibantu oleh perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*). Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya merencanakan dan melayani penjualan berbagai jenis paket-paket perjalanan wisata wisata dengan tujuan ke dalam negeri maupun ke luar negeri atas inisiatif sendiri dan tanggung jawab dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut.<sup>1</sup> Dalam

---

<sup>1</sup> Ismayanti, 2010, *Pengantar Pariwisata*, PT. Gramedia Wisyasarana Indonesia, Jakarta, h.114.

merencanakan kegiatan perjalanan wisatanya, perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) mengadakan berbagai macam bentuk paket wisata. Paket wisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan wisata dengan beberapa tujuan wisata yang tersusun dari berbagai fasilitas jasa perjalanan tertentu.<sup>2</sup> Paket-paket wisata tersebut meliputi pengurusan jasa angkutan perorangan atau kelompok, pemesanan akomodasi, restaurant dan sarana wisata lainnya, mengurus dokumen perjalanan, seperti tiket, paspor, visa atau dokumen lain yang diperlukan serta menyediakan pemandu wisata (*tour guide*) untuk mempermudah konsumen melakukan perjalanan wisatanya.

Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) menawarkan barang dan/atau jasa kepada konsumen dengan menggunakan internet, media massa cetak (koran), dan brosur, dengan tujuan untuk mempromosikan barang dan/atau jasa tersebut. Promosi merupakan kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan diperdagangkan.<sup>3</sup>

Di dalam penyelenggaraan perjalanan sering kali terdapat masalah yang dialami konsumen, salah satunya ialah kerusakan barang bawaan pengguna jasa. Dalam permasalahan tersebut harusnya pihak perusahaan perjalanan (*travel agency*) bisa menyelesaikan masalah tersebut secara baik, yaitu dengan cara melakukan ganti rugi akibat kerusakan barang bawaan yang di sebabkan oleh kelalaian pihak perusahaan jasa perjalananan sesuai Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

---

<sup>2</sup> A.J. Muljadi, 2009, Kepariwisata dan Perjalanan, Cetakan ke-3, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, h.131.

<sup>3</sup> Wahyu sasongko, 2012, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Lampung, Bandar Lampung, h. 77.

Perlindungan Konsumen pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Namun faktanya sering kali pihak perusahaan jasa perjalanan tidak menjalankan kewajiban yang seharusnya sebagaimana di atur dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999. Tentunya agar masalah seperti ini tidak terjadi maka perlunya pengkajian terhadap tanggung jawab pihak jasa perjalanan beserta upaya yg dapat dilakukan oleh pihak jasa perjalanan dalam mencegah kerugian akibat kerusakan barang konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel terhadap kerusakan barang milik pengguna jasa ?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel dalam mencegah terjadinya kerusakan barang milik pengguna jasa ?

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Tujuan karya ilmiah ini untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab dan upaya pencegahan PT.BALI SINAR PERMATA TOUR & TRAVEL terhadap kerusakan barang pengguna jasa.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Metode Penelitian dalam penulisan ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris, adalah metode penelitian yang beranjak dari adanya kesenjangan antara teori dan fakta di lapangan.

### **2.2 Hasil dan Analisis**

#### **2.2.1 Tanggung jawab PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel atas kerusakan barang milik pengguna jasa**

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk dan makhluk sosial, juga merupakan makhluk Tuhan. Manusia memiliki tuntutan yang besar untuk bertanggung jawab mengingat pelaku usaha mementaskan peranan dalam konteks sosial, individu ataupun teologis.<sup>4</sup> Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.<sup>5</sup> Sedangkan tanggung jawab profesional berhubungan dengan jasa, yakni tanggung jawab produsen terkait dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.<sup>6</sup>

Barang didefinisikan dengan benda berwujud atau tidak berwujud, bergerak atau tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat di perdagangkan, dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan produk dalam hukum tanggung jawab produk dalam

---

<sup>4</sup> Celina Tri kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h.92.

<sup>5</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, h.80.

<sup>6</sup> Zulham, 2013, *Hukum perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h.99.

hukum tanggung jawab produk di beberapa Negara lain hanya terbatas pada Pengertian barang, tidak termasuk jasa.

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting terutama jika mengacu pada hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>7</sup>

UUPK mengakomodasikan dua prinsip penting, yakni tanggung jawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*professional liability*). Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai wujud kesadaran akan kewajibannya.

Dalam UUPK, ketentuan yang mengisyaratkan adanya tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional dimuat dalam Pasal 7 hingga 17, 19, 23, dan 28. Adapun pelanggaran terhadap Pasal 8 hingga Pasal 17 dikategorikan sebagai tindak pidana menurut ketentuan Pasal 62. Ketentuan yang lebih tegas terkait dengan *product liability* dan *professional liability* terdapat dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan Pasal 19 tersebut meliputi tanggung jawab pelaku usaha terhadap ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen. Maka produk yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban bagi pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Adapun persepsi Pasal 19 UUPK

---

<sup>7</sup> Shidarta, op. cit, h.59.

berangkat dari asumsi bahwa apabila produsen tidak melakukan kesalahan, maka konsumen tidak melakukan kerugian, atau dengan rumusan yang berbeda, apabila konsumen mengalami kerugian, berarti produsen telah melakukan kesalahan.

Dalam prakteknya dimasyarakat, pihak travel seringkali melepaskan diri dari tanggung jawab atas hilangnya barang milik pengguna jasa. Dalam hal ini lepas tanggung jawab dikarenakan adanya dasar klausula baku atau perjanjian standar "Perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antar dua pihak dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan suatu, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu"<sup>8</sup> yang tidak jarang ditemui di beberapa travel. Biasanya travel memiliki aturan-aturan khusus yang wajib ditaati para konsumennya. Seringkali ditemui pengusaha travel yang lepas tanggung jawab atas kerusakan barang milik konsumen yang diadukan konsumen yang dalam hal ini sebagai pengguna jasa, hal tersebut dikarenakan pengguna jasa dianggap telah mengetahui aturan yang telah dibuat oleh pihak travel.

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

---

<sup>8</sup> A.A Gde Agung Brahmanta, 2016, *Perlindungan Hukum Bagi konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang di Bali*, Jurnal Magister Kenotariatan , Fakultas Hukum, Universitas Udayana.



pada akhirnya tanggung jawab ini akan berdampak positif kepada konsumen.

Bapak Agus Sastra Wijaya, Marketing PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel, lebih lanjut mengemukakan mengenai tanggung jawab pelaku usaha travel terhadap kerusakan barang yang dialami oleh konsumen bukan semata-mata sepenuhnya tanggung jawab pihak travel, apabila kerusakan yang dialami oleh pengguna jasa disebabkan karena adanya kelalaian dari pihak travel, maka itu merupakan tanggung jawab pihak travel, dan sebaliknya apabila kerusakan yang dialami karena kelalaian dari pihak pengguna jasa maka bukan merupakan tanggung jawab dari pihak travel melainkan pihak pengguna jasa sendiri. Apabila kehilangan tersebut karena kelalaian pihak travel, maka pihak travel akan melakukan ganti rugi yaitu berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya. Namun apabila kesalahan berasal dari pengguna jasa travel itu sendiri, maka pihak travel sama sekali tidak melakukan ganti rugi dan biasanya pengguna jasa travel tersebut bisa memaklumi dan tidak memperpanjang kasus tersebut. Apabila barang yang rusak atas dasar kesalahan atau kelalaian pihak travel, maka travel akan mengganti dengan :

- a. Penggantian barang dengan merk dan fisik yang sama dengan barang yang telah rusak
  - b. Penggantian barang dengan uang sejumlah harga barang yang telah rusak, atau
  - c. Penggantian barang dengan memberikan *compliment* berupa jasa travel seharga barang yang rusak.
- (Wawancara, tanggal 15 Juni 2018).

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan tanggung jawab

pelaku usaha travel terhadap kerusakan barang milik pengguna jasa di PT. Sinar Bali Permata *Tour & Travel* tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPK. Dimana menunjuk pada ayat 1 yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang di hasilkan atau diperdagangkan.

### **2.2.2 Upaya Yang Dilakukan PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel Dalam Mencegah Kerugian Akibat Kerusakan Barang Milik Pengguna Jasa**

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting terutama jika mengacu pada hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawan dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>9</sup> Upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen dapat melalui 2 (dua) cara yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan penyelesaian litigasi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaiut bisa melalui penyelesaian sengketa secara damai oleh pihak-pihak sendiri dan bisa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>10</sup>

Mengenai tanggung jawab pihak travel sebagai pelaku usaha, tidak terlepas siapa yang harus bertanggung jawab atas suatu perbuatan-perbuatan, kepada siapa perbuatan dapat

---

<sup>9</sup> Shidarta, *op.cit*, h.65

<sup>10</sup> Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, 2017, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Shortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Ilmu Hukum Vol.6, No.4, Fakultas Hukum program Pasca Sarjana, Universitas Udayana.

dipertanggung jawabkan serta apakah setiap orang yang melakukan suatu perbuatan dimana akibat dari perbuatannya tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi orang lain, dapat dipertanggung jawabkan oleh si pembuat.

Adapun faktor penghambat pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha travel terhadap konsumen yaitu, konsumen memiliki rasa pesimis untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha travel, konsumen susah untuk membuktikan kesalahan dari pihak pelaku usaha travel, kerugian yang di alami konsumen terhitung kecil sehingga konsumen malas untuk meminta pertanggung jawaban, kurangnya pengetahuan konsumen adanya UUPK, kurangnya pengetahuan konsumen terhadap hukum disebabkan kurangnya sosialisasi dari pemerintah, atau disebabkan oleh konsumen yang tidak peduli dengan peraturan yang ada, serta pada umumnya konsumen merasa penyelesaian sengketa melalui jalur hukum memakan waktu yang lama, dan biaya yang di keluarkan dalam proses persidangan juga menjadi perhitungan konsumen.

Pelaku usaha memiliki peranan penting melaksanakan perlindungan konsumen terkait barang atau jasa. Apabila pelaku usaha tidak melakukan kesalahan atau kelalaian, maka kerugian konsumen dapat ditekan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa belum semua pelaku usaha dapat berperilaku kemudian, sehingga disisi lain konsumen memang perlu dibekali dengan pengetahuan dan pemahaman yang cukup agar terhindar dari kerugian.

Pelaku usaha tidak hanya terfokuskan kepada sesuatu yang menghasilkan suatu produksi yaitu produk barang yang dipergunakan oleh masyarakat. Pelaku usaha juga bisa menghasilkan dalam bentuk jasa. Jasa seseorang yang memiliki

keahlian dapat dihasilkan dengan menghasilkan keuntungan yang baik. Jasa seseorang yang digunakan adalah sesuai dengan bidang keahliannya, profesinya, dan dilihat dari kemampuan, kemahiran dan kepintarannya. Jasa yang dapat digunakan dalam menghasilkan suatu keuntungan yaitu: jasa pembantu rumah tangga, jasa supir, dan jasa dalam pelayanan terhadap tamu yang akan melakukan perjalanan wisata.

Dalam hal tanggung jawab yang berdasarkan adanya perbuatan melanggar hukum, berarti tanggung jawab tersebut dibebani kepada orang yang melakukan suatu perbuatan yang melanggar hukum dimana akibat dari perbuatannya menimbulkan adanya suatu tanggung jawab yang harus dipikulnya sendiri. Baik dari perbuatan yang melanggar hukum tersebut dikehendaki maupun tidak dikehendaki oleh sipembuat atau dalam arti karena kurang hati-hati atau karena kelalaiannya menyebabkan kerugian bagi orang lain.

Adapun upaya yang dapat dilakukan PT.BALI SINAR PERMATA TOUR & TRAVEL sebagai pelaku usaha dalam mencegah terjadinya kerugian akibat hilangnya barang milik pengguna jasa, ialah dengan cara memberikan pemahaman terkait ketentuan atau tata cara penyimpanan barang yang aman di bus, hotel, bandara maupun tempat wisata lainnya. Melakukan penyuluhan guna mensosialisasikan UUPK kepada masyarakat, terutama mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Terkait dengan perlindungan konsumen, maka penyuluhan tersebut diadakan dengan tujuan agar memperoleh pengetahuan dan pemahaman akan pentingnya kesadaran atas hak-hak konsumen jasa, sehingga konsumen tidak mudah dirugikan oleh pelaku usaha dan seandainya mengalami kerugian maka

konsumen mampu untuk menyelesaikan permasalahan tersebut sebagaimana mestinya. Tidak hanya kepada konsumen pihak travel juga mengikuti *training management* kepada seluruh pegawai travel dan meningkatkan sistem pengendalian proses kerja dalam mempertanggung jawabkan kerusakan dan kehilangan barang.

### **III. PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

1. Pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha travel terhadap kerusakan barang pengguna jasa di PT. Bali Sinar Permata *Tour & Travel* tidak sesuai dengan ketentuan UUPK, sesuai Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Upaya yang dilakukan pihak travel dalam mencegah kasus kerugian akibat kerusakan barang milik pengguna jasa di PT. Bali Sinar Permata *Tour & Travel* yaitu dengan melakukan penyuluhan guna mensosialisasikan UUPK kepada masyarakat, terutama mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta memberikan pemahaman terkait ketentuan atau tata cara penyimpanan barang yang aman yang sudah disediakan pihak travel.

#### **3.2 Saran**

1. Disarankan agar konsumen berani menyampaikan pengaduan yang pembuktiannya dapat di bantu oleh

BPSK/Pemerintah. Pemerintah terkait dengan hal itu (BPSK, Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian) untuk meningkatkan intensitas sosialisasi kepada konsumen dan disarankan agar selalu mengedepankan non litigasi dari pada litigasi.

2. Pelaku usaha disarankan memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai suatu barang dan/jasa, dan memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) bagi tamu selaku konsumen, dan meningkatkan sistem pengendalian proses kerja dalam mempertanggungjawabkan kerusakan dan kehilangan barang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU :**

Celina Tri Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta

Ismayanti, 2010, *Pengantar Pariwisata*, PT. Gramedia Wisyasarana Indonesia, Jakarta.

Muljadi, A.J, 2009, *Kepariwisata dan Perjalanan*, Cetakan ke-3, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Shidarta, 2010, *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Wahyu Sasongko, 2012, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Zulham, 2013, *Hukum perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

## **JURNAL :**

Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, 2017, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Shortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Ilmu Hukum Vol.6, No.4, Fakultas Hukum program Pasca Sarjana, Universitas Udayana.

A.A Gde Agung Brahmanta, 2016, *Perlindungan Hukum Bagi konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang di Bali*, Jurnal Magister Kenotariatan , Fakultas Hukum, Universitas Udayana.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, *Burgerlijk Wetboek*, 2006, Diterjemahkan Oleh Soebekti, dan R. Tjitrosudibjo, Pradnya Paramita, Jakarta.

Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.