

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI PEMBATALAN PAKET WISATA AKIBAT
PANDEMI COVID-19
(Studi Pada PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan)**

SKRIPSI

OLEH :

**SATRI SEPTYENI
NPM: 18.840.0269**

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN



**UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 18/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)18/11/22

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI PEMBATALAN PAKET WISATA AKIBAT
PANDEMI COVID-19
(Studi Pada PT. Ambassador Tour and Travel Medan)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

(Strata-1) Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum

Pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area

Oleh:

SATRI SEPTYENI

NPM: 18.840.0269

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/11/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/11/22

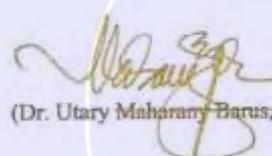
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

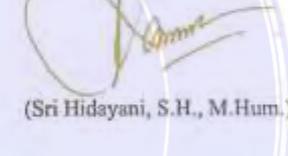
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami
Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19 (Studi
Pada PT. Ambassador Tour and Travel Medan).
Nama : SATRI SEPTYENI
NPM : 18.840.0269
Bidang : Keperdataan

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


(Dr. Utary Maharany Barus, S.H., M.Hum.)


(Sri Hidayani, S.H., M.Hum.)

Diketahui :

Dekan Fakultas Hukum


(Dr. M. Citra Ramadhan, S.H., M.H.)

Tanggal Lulus 19 September 2022

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI PEMBATALAN PAKET WISATA AKIBAT
PANDEMI COVID-19
(Studi Pada PT. Ambassador Tour and Travel Medan)**

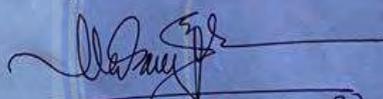
SKRIPSI

OLEH :

**SATRI SEPTYENI
NPM: 18.840.0269**

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN

20/9-2022.


C. Dr. Utariy Maharany B.




Sri Hidayani, S.H., M.Hum.

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM
MEDAN
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SATRI SEPTYENI

NPM : 18.840.0269

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami
Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19 (Studi
Pada PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan).

Dengan ini menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak merupakan jiplakan dari skripsi atau karya ilmiah orang lain.
2. Apabila terbukti dikemudian hari skripsi yang saya buat ialah jiplakan maka segala akibat hukum yang timbul akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Medan, 30 September 2022

Penulis



SATRI SEPTYENI

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademisi di Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : SATRI SEPTYENI

NPM : 18.840.0269

FAKULTAS : HUKUM

PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM

BIDANG : HUKUM PERDATA

JENIS KARYA : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan untuk memberikan kepada Universitas Medan Area hak bebas royalti (Non-Exclusive Royalti Free Right) atas skripsi saya yang berjudul: "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan)". Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 30 September 2022

Yang membuat pernyataan



SATRI SEPTYENI

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI PEMBATALAN PAKET WISATA AKIBAT PANDEMI COVID-19 (Studi Pada PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan)

Oleh:

SATRI SEPTYENI

NPM: 18.840.0269

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 pertanggungjawaban hukum pihak PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19, bagaimana penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata, dan bagaimana penyelesaian masalah apabila terjadi permasalahan mengenai pembatalan paket wisata oleh PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif analisis yang mengarah kepada penelitian hukum normatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, pertama penelitian kepustakaan (*Library Research*), dan kedua penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian ini menggunakan analisis data secara deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, bentuk pertanggungjawaban hukum pihak PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19 dilakukan dengan cara menjadwalkan ulang keberangkatan (*reschedule*) atau pengembalian dana (*refund*) dikarenakan pandemi Covid-19 yang dikategorikan sebagai *force majeure*. 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. Penyelesaian masalah apabila terjadi pembatalan paket wisata oleh PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan yaitu dengan cara non litigasi menyelesaikan masalah secara musyawarah agar tidak menimbulkan kerugian dari kedua belah pihak baik konsumen maupun pihak *travel*.

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

ABSTRACT

**THE LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS WHO EXPERIENCE
CANCELLATION OF TOUR PACKAGES DUE TO THE
COVID-19 PANDEMIC
(Study at PT. Ambassador Tour and Travel Medan)**

**BY:
SATRI SEPTYENI
REG. NUMBER: 188400269**

Consumer Protection is the entire regulation and law that regulates 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. Ambassador Tour and Travel Medan to consumers who experience cancellation of tour packages due to the Covid-19 pandemic, how to apply legal protection to consumers who experience cancellation of tour packages, and how to resolve problems if there were problems regarding cancellation of tour packages by PT. Ambassador Tour and Travel Medan. The method used in this research was normative juridical research. The approach taken in this study used descriptive analysis that led to normative legal research. The data collection techniques were conducted in two ways, the first was library research, and the second was field research. This study used descriptive data analysis. Based on the research results obtained, the legal liability of PT. Ambassador Tour and Travel Medan for consumers who experience cancellation of tour packages due to the Covid-19 pandemic was carried out by rescheduling departures or refunds due to the Covid-19 pandemic that categorized as force majeure. The application of legal protection to consumers who experience cancellation of tour packages was regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which regulated and protected the interests of consumers. Troubleshooting in case of cancellation of tour packages by PT Ambassador Tour and Travel Medan, namely by non-litigation, resolve problems amicably so as not to cause harm to both parties, both consumers and travel parties.

Keywords: Consumer Protection, Travel Cancellation, Covid-19.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas perkenanan-Nya dan belas kasih-Nya yang telah memberikan hikmat dan pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi ini dengan baik. Skripsi ini ditulis untuk melengkapi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT. Ambassador Tour and Travel Medan)”**.

Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, sehingga dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan petunjuk, bimbingan, dan arahan, serta dukungan dari banyak pihak yang sangat berarti bagi penulis. Maka pada kesempatan yang tepat ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih setulusnya, secara khusus kepada Kedua orang tua penulis, **Bapak Parsaoran Tanjung dan Mama Pestauli Br. Sagala** yang telah memberikan dukungan penuh berupa doa, dana, bimbingan, motivasi, serta perhatian yang sesungguhnya sangat penulis butuhkan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Kiranya belas kasih Tuhan saja yang dapat membalas setiap kasih yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih setulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yan diberikan kepada seluruh mahasiswa, secara khusus penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

2. Bapak Dr. M. Citra Ramadhan SH., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Anggreni Atmei Lubis, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat merangkap Gugus Jaminan Mutu Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Bapak Nanang Tomi Sitorus, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Inovasi, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, S.H., M.H. selaku ketua Jurusan Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang senantiasa memberikan bimbingan dan masukan tanpa kenal waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. Maswandi, S.H., M.Hum. selaku Ketua Sidang Skripsi penulis yang senantiasa memberikan bimbingan dan masukan serta pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Utary Maharany Barus, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan serta pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Sri Hidayani, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan serta pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak M. Rouilly P. Lubis, S.H., M.Kn. selaku sekretaris skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukan serta pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.

10. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
11. Seluruh Staf Fakultas Hukum Universitas Medan Area penulis ucapkan terimakasih yang telah memberikan pelayanan yang sangat baik, kemudahan dalam administrasi selama melangsungkan perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
12. Bapak Reonaldy Sitompul selaku pimpinan PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan ilmu serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
13. Ibu Indriyani Yulisthia selaku Staff Admin Tour Hotel Reservation PT. Ambassador *Tour and Travel* yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai oleh penulis serta memberikan ilmu dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
14. Abang Erison Tanjung, Abang Boy Febrianto Tanjung, S.Pd serta keluarga yang penulis sayangi dan banggakan. Terimakasih sudah menjadi keluarga yang selalu mendukung satu sama lain, memberikan motivasi, dan mendoakan kepada penulis sampai pada saat pengerjaan skripsi ini selesai.
15. Louis Mayer Nainggolan pacar tersayang penulis, kedua sahabat penulis yaitu Elsa Cecilia Sitanggang dan Agnes Sirait dan kakak termanisku yaitu kak Ernawati Samosir, SH dan kak Mega Kartika Zebua, SH. Terimakasih telah menemani penulis dari awal hingga saat ini, saling berbagi kebahagiaan

maupun kesedihan, serta memberikan semangat serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

16. Dan terimakasih juga untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, atas segala budi baik semua pihak kiranya mendapat lindungan Tuhan dan semoga ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan dapat berguna.

Demikianlah, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan kita semua.

Medan, 30 September 2022



Satri Septyeni

18.840.0269

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Hipotesis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	15
1. Pengertian Perlindungan Hukum	15
2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum	16
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	19
B. Tinjauan Umum Tentang Pariwisata.....	21
1. Pengertian Pariwisata	21
2. Macam-macam Wisata	24
3. Dampak Sektor Pariwisata	27
C. Tinjauan Umum Tentang Covid-19	29
1. Pengertian Covid-19.....	29

2. Karakteristik Covid-19.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
1. Waktu Penelitian	35
2. Tempat Penelitian	35
B. Metodologi Penelitian	36
1. Jenis Penelitian	36
2. Sifat Penelitian	36
3. Teknik Pengumpulan Data	37
4. Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Atas Pemenuhan Hak- Hak Konsumen	38
2. Pertanggungjawaban Hukum PT. <i>Ambassador Tour and Travel</i> Medan Terhadap Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19	47
3. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata	50
4. Penyelesaian Masalah Apabila Terjadi Permasalahan Pembatalan Paket Wisata Oleh Pelaku Usaha Biro Perjalanan	63
B. Pembahasan.....	66

1. Akibat Hukum Biro Perjalanan Terhadap Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19	66
2. Kendala-Kendala Terhadap Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Pada Pandemi Covid-19	70
3. Proses Penyelesaian Masalah Paket Wisata Oleh Pihak PT. <i>Ambassador Tour and Travel</i> Medan Terhadap Konsumen	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
A. Simpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya perekonomian dengan pesat di masyarakat menghasilkan ragam jenis transaksi barang maupun jasa bagi konsumen. Hal ini menimbulkan secara otomatis bahwa tanggung jawab sosial yang dimiliki oleh konsumen menjadikan kewajiban dari perusahaan itu sendiri guna mendapatkan kepercayaan dari publik atau masyarakat umum. Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang maupun jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha yang menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada diposisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.¹

Perlindungan terhadap konsumen menjadi pandangan penting, dikarenakan berkembangnya produktivitas dan efisiensi pelaku usaha dalam mencapai sasaran usaha berkaitan erat dengan meningkatnya era globalisasi.² Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jelas merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya pelaku usaha berlindung dibalik *standard contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan pelaku usaha ataupun melalui informasi semu yang

¹ Zulham, “*Hukum Perlindungan Konsumen*” (Jakarta: Kencana, 2016), halaman. 1.

² Celin Tri Siwi Kristiyanti, “*Hukum Perlindungan Konsumen*” (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), halaman. 5.

diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Hal tersebut bukan menjadi gejala regional saja, tetapi sudah menjadi persoalan global yang melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen ini telah melahirkan satu cabang baru ilmu hukum, yaitu hukum perlindungan konsumen.

Kegiatan bisnis sangat diperlukan campur tangan oleh pemerintah, terutama dalam hal pengawasan terhadap pelaku usaha, baik pada saat proses produksi sampai kepada pendistribusian atau penyaluran barang maupun jasa sehingga sampai ketangan konsumen. Oleh karena terdapat banyak fakta di dalam masyarakat yang menunjukkan bahwa aktivitas bisnis para pelaku usaha sangat jauh melenceng baik dari aspek etika maupun pengabaian peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melindungi kepentingan konsumen maka masyarakat konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dari pemerintah apabila terjadinya pelanggaran yang merugikan. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui pembentukan undang-undang yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³

Kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui berbagai upaya, antara lain; meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen terutama dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum serta keterbukaan informasi sekaligus menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha dengan

³ Zulham, *Op.Cit.*, halaman. 6.

menghasilkan barang maupun jasa yang berkualitas yang dapat menjamin kelangsungan usaha, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kesehatan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat pula menjadi harapan akan lahirnya demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dapat ditumbuh kembangkan secara selaras dan berkesinambungan. Mengingat kondisi perekonomian nasional dewasa ini berada ditengah kemajuan teknologi sebagai sebuah fenomena global, maka kebijakan menghadirkan UUPK adalah merupakan sebuah langkah yang cukup yaitu dengan melengkapi piranti hukum untuk melindungi konsumen dari ekses yang timbul akibat perkembangan perubahan global yang dapat memacu lebih kencang kegiatan bisnis para pelaku usaha.⁴

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah, tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk ataupun jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha merupakan jenis produk ataupun jasa yang terbatas, pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistis tersebut. Halaman itu tentu saja akan merugikan konsumen.

Perlu diperhatikan pula bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha pelaku usaha, karena keberadaan pelaku usaha merupakan suatu halaman yang juga esensial dalam perekonomian

⁴ Haris Hamid, "*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*" (Makassar: SAH Media, 2017), halaman. 4.

Negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen tidak membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya produsen atau pelaku usaha yang menjadi lemah. Disamping itu, untuk melindungi diri dari kerugian akibat adanya tuntutan dari konsumen, pelaku usaha juga dapat mengasuransikan tanggung gugatnya terhadap konsumen.⁵

Jasa merupakan suatu fenomena yang rumit (*complicated*). Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa layanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*explicit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan (*implicit service*) sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam perjanjian jasa dan benda-benda lainnya. Jenis jasa perjalanan dapat berlangsung berdasarkan hubungan baik antara penyedia jasa perjalanan dengan pelanggan (*relationship with customer*), perusahaan-perusahaan jasa mempunyai peluang-peluang yang besar untuk membina hubungan jangka panjang dengan konsumen karena umumnya konsumen jasa melakukan transaksi langsung dengan orang sebagai penyedia jasa. Halaman ini sangat berbeda dengan perusahaan manufaktur dimana konsumen tidak berhubungan langsung dengan produsen.⁶

Salah satu jasa yang dinikmati oleh masyarakat Indonesia adalah jasa penyedia pariwisata. Karena kepariwisataan mempunyai peranan penting dalam

⁵ *Ibid.*, halaman. 5.

⁶ Siti Nurhayati, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" Jurnal Universitas Pembangunan Panca Budi, Vol. 2, No. 2, 2009, halaman. 72.

meningkatkan cinta tanah air, citra bangsa, dan memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional melalui penyerapan Tenaga Kerja, pemerataan kesempatan berusaha, meningkatkan penerimaan devisa negara serta berperan dalam mengentaskan kemiskinan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kepariwisatahan perlu didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dalam rangka memberikan pelayanan prima bagi wisatawan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisatahan mengamanatkan bahwa Tenaga Kerja di bidang kepariwisatahan wajib memiliki standar kompetensi melalui sertifikasi. Sertifikasi sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan tenaga kerja tingkat nasional maupun internasional.

Sektor pariwisata telah berperan sebagai penyumbang devisa yang cukup besar selain minyak dan gas bumi. Sektor pariwisata menjadi industri atau sektor penting yang diandalkan pemerintah ke depan untuk menjadi pilar utama pembangunan ekonomi nasional. Pengembangan sektor pariwisata harus dilaksanakan secara serius, terarah, dan profesional agar pengembangan dan pemanfaatan aset-aset pariwisata dapat memberi kontribusi signifikan dalam mewujudkan peran sektor pariwisata sebagai andalan pembangunan di masa depan.⁷

Pariwisata adalah kegiatan mengenai aktivitas manusia untuk melakukan perjalanan sementara disuatu tempat tertentu. Hakekat pariwisata sebenarnya tidak hanya mencakup indikator ekonomi saja, hakekat pariwisata lebih luas dari hanya sekedar indikator ekonomi. Karena itu perlu diadakannya interpretasi terhadap kepariwisatahan sehingga nantinya pariwisata akan tampil dengan lebih dinamis,

⁷ Rizalin Ahmad Zuhadma, *“Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Biro Perjalanan Wisata (Studi Dibeberapa Biro Perjalanan Wisata Di Kota Yogyakarta)”* (Yogyakarta: Penulis Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2018), halaman. 2.

dan pariwisata tidak hanya dipandang sebagai salah satu aktivitas ekonomi saja, namun juga dapat menjadi sebuah wahana sebagai pembangunan individu dan manusia.

Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar di Dunia dengan luas wilayah terbesar, jumlah penduduk terbanyak dan sumber daya alam terkaya. Terdiri atas ribuan pulau besar dan kecil, Indonesia memiliki laut dan hamparan pantai yang indah tempat wisatawan melakukan aktivitas wisata bahari. Selain itu, Bangsa Indonesia memiliki 17.504 pulau yang terbesar di 32 provinsi dan terdiri atas lebih dari 500 suku (etnis), dengan Bahasa dan budaya beranekaragam. Keragaman suku dan budaya tersebut menjadikan Indonesia sebagai destinasi dunia karena memiliki atraksi wisata budaya dan kuliner yang sangat unik dan beragam.⁸ Namun sebagian besar masyarakat masih belum mengetahui beberapa wisata yang dimiliki Indonesia. Karena Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki beraneka ragam jenis pariwisata, misalnya wisata alam, sosial, maupun wisata budaya.

Salah satu alasannya karena sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan pariwisata terdapat di dalam Negeri. Selain Sumber Daya Manusia (SDM), sumber daya yang dimaksud adalah letak geografis antara lain luas wilayah serta keragaman sumber daya alam, budaya, kuliner dan kekayaan yang ada di tanah air. Sumber daya inilah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Terlebih saat ini, di Indonesia memiliki banyak destinasi eksotis dan memukau. Tidak hanya wisata alam yang beragam, wisata budaya serta sejarah di Indonesia juga tidak kalah menarik.

⁸ Muaini, “*Buku Ajar Kebudayaan dan Pariwisata*” (Yogyakarta: Garudhawaca, 2018), halaman. 1.

Halaman ini karena Indonesia memiliki ratusan suku budaya yang tersebar dari Sabang hingga Merauke.⁹ Meningkatnya orang-orang melakukan perjalanan wisata itu menuntut pula pelayanan Biro Perjalanan Umum, *Tour Operator*, dan Agen Perjalanan. Dengan perkataan lain diperlukan peningkatan pelayanan pengatur perjalanan wisata yang lebih baik pula dan semuanya ini akhirnya sangat tergantung pula pada sumber daya manusia yang profesional yang mengelolanya.

Agen Perjalanan (*Travel Agent*) adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri atau di dalam negeri dan atau luar negeri. Menurut Nyoman S. Pedit pengertian *Travel Agent* adalah suatu perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan (dalam bahasa asingnya: *trip* atau *tour*) bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Sedangkan menurut R.S. Damardjati *Travel Agent* adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang, termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri.

Zaman globalisasi ini telah banyak berdiri berbagai jenis usaha di bidang jasa, terutama pada jasa transportasi seperti badan usaha yang berbentuk biro perjalanan (*travel agent*) untuk menyikapi perkembangan arus perhubungan di tanah air. Sama halnya seperti PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan yaitu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan layanan pariwisata berdiri sejak tahun 2011. Beralamat di Jalan Williem Iskandar No. 245, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20222 yang menyediakan tiket

⁹ Adenisa Aulia Rahma, "Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia" *Jurnal Nasional Pariwisata*, Vol. 12, No. 1, 2020, halaman. 1.

penerbangan domestik dan Internasional. PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan telah mendirikan divisi yang khusus menangani semua pemesanan hotel. PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan juga menyediakan bus pariwisata atau mobil di Medan dan paket perjalanan wisata ke berbagai destinasi wisata terkenal di Nusantara maupun Dunia serta Menggandeng *Dolarasia Money Changer* untuk melengkapi kebutuhan perjalanan. Hal ini berpengaruh sangat besar terhadap pendapatan daerah-daerah yang tingkat mobilitas masyarakatnya sangat tinggi terutama daerah-daerah yang banyak sekali tersimpan obyek-obyek pariwisata serta daerah-daerah yang menjadi tempat para pengusaha menanamkan investasi atau menjalankan bisnisnya secara langsung.¹⁰

Dikarenakan kebutuhan manusia yang semakin meningkat baik itu kebutuhan pada bidang pekerjaan hingga kebutuhan di bidang pariwisata. Maka dari itu persaingan pun menjadi semakin ketat karena untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhan tersebut tiap jasa transportasi atau agen perjalanan saat ini saling bersaing untuk menarik perhatian para konsumen. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga dan promosi, di antara sekian perusahaan yang bergerak dibidang *travel*. Industri agen perjalanan wisata penting karena dapat menjadi sebuah stimulan untuk menarik minat wisatawan agar dapat berkunjung ke tempat-tempat wisata di Indonesia.

Selain itu agen perjalanan wisata juga dapat memudahkan wisatawan, terutama wisatawan asing karena dalam paket perjalanan wisata yang dijualnya, agen perjalanan wisata sudah menyertakan transportasi, serta sarana dan prasarana menjadi satu paket yang tidak dapat dipisahkan. Perjalanan wisata yang lazim

¹⁰ Wawancara dengan Indriyani Yulisthia, Selaku Staff Admin Tour Hotel Reservation PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan, pada tanggal 24 November 2021, pada pukul 09.15 wib.

disebut *tour* merupakan suatu kegiatan mengunjungi suatu tempat untuk sementara dengan tujuan menikmati obyek wisata dan daya tarik wisata dalam sebuah paket wisata ataupun wisata mandiri. *Tour* sebagai suatu kegiatan perjalanan yang memberikan warna wisata, bersifat santai, riang gembira, dan untuk bersenang-senang.

Tour dilatarbelakangi oleh motivasi fisik, motivasi budaya, motivasi interpersonal, motivasi status dan prestige. *Tour* merupakan pengalaman menikmati sebaran obyek dan atraksi wisata dalam satu atau banyak destinasi wisata.¹¹ Tetapi sejak Maret Tahun 2020 merebaknya *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) di Indonesia jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan. Pemerintah juga menghentikan penerbangan yang tentunya sangat mempengaruhi pada sektor pariwisata Indonesia. Banyak perusahaan travel dan penerbangan yang mengalami kerugian akibat penghentian penerbangan.

Kondisi sektor pariwisata sekarang dengan adanya Covid-19 mengalami kelesuan secara drastis karena berkurangnya jumlah pengunjung baik wisatawan lokal maupun asing. Juga berdampak pada perhotelan, tempat wisata, restoran, dan bandara-bandara juga banyak yang ditutup karena untuk membatasi wisatawan asing yang masuk. Sehingga menyebabkan pendapatan dan devisa Negara dari sektor pariwisata menurun.

Hal ini dapat mengakibatkan sektor pariwisata lumpuh yang berdampak pada tingginya tingkat pengangguran karena pariwisata merupakan salah satu

¹¹ Wisatahalamanimun, "Paket wisata minat khusus dan camping" diakses dari <https://wisatahalamanimun.co.id/cara-mudah-bergabung-dengan-asosiasi-wisata-indonesia>, diakses pada tanggal 18 November 2021, pada pukul 11.20 wib.

wadah lapangan pekerjaan masyarakat.¹² Berdasarkan data Badan Pusat Statistik BPS (2021), terdapat penurunan jumlah wisatawan yang cukup signifikan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Total kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2020 sebesar 4,02 juta kunjungan. Apabila dibandingkan dengan tahun 2019, jumlah wisatawan mancanegara turun sebesar 75,03 persen karena adanya himbuan untuk melakukan *social distancing* dan langkah *Working From Home* (dirumah aja) dari pemerintah. Deputi Bidang Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur memaparkan bahwa jumlah wisatawan lokal menurun sebesar 61 persen apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pandemi mengancam 13 juta pekerja di sektor pariwisata dan 32,5 juta pekerja yang secara tidak langsung terkait sektor pariwisata. Kebijakan telah diupayakan oleh pemerintah, khususnya Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk memulihkan sektor pariwisata dengan tetap berfokus pada pemulihan kesehatan.

Pemerintah telah menggunakan istilah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sejak 10 April 2020 untuk memutus rantai penyebaran Covid-19 di sejumlah wilayah Indonesia. Aturan mengenai PSBB tertuang di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 yaitu tentang PSBB dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 yang merujuk ke Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan. Penerapan PSBB mengatur agar aktivitas sekolah, kerja, ibadah dilakukan di rumah, sedangkan tempat hiburan, wisata dan pusat perbelanjaan ditutup. Selain itu, hanya tempat usaha yang menyediakan kebutuhan pokok yang diperbolehkan buka dengan menerapkan protokol kesehatan. Selama penerapan PSBB, operasional moda transportasi dibatasi dan

¹² Iis Arischa, "Dampak Covid-19 Terhadap Sektor Pariwisata" diakses dari (PDF) DAMPAK COVID_19 TERHADAP SEKTOR PARIWISATA | iis arischa - Academia.edu, diakses pada tanggal 18 November 2021, pada pukul 17.15 wib.

warga dilarang keluar dari wilayah PSBB. Saat ini pemerintah tidak lagi menggunakan PSBB tetapi menggantinya dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). PPKM tertuang dalam Instruksi Menteri Nomor 1 Tahun 2021 oleh Menteri Dalam Negeri. Kebijakan PPKM diberlakukan pengetatan protokol kesehatan di daerah-daerah.¹³

Dengan adanya program kebijakan dari pemerintah yang sudah berjalan perlu dikelola dengan sebaik-baiknya. Disamping itu Pemerintah harus terus memantau kondisi wisatawan yang masuk ke Indonesia agar tidak akan berpengaruh terhadap pertumbuhan penyebaran Covid-19. Berdasarkan kondisi sebagaimana telah diuraikan dalam latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT. Ambassador Tour and Travel Medan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian tersebut di atas, maka permasalahan yang timbul dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT. Ambassador Tour and Travel Medan) dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum pihak PT. Ambassador Tour and Travel Medan terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19?

¹³ Egsaugm, “Pariwisata Indonesia di Tengah Covid-19” diakses dari <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2021/02/11/pariwisata-indonesia-di-tengah-pandemi/>, diakses pada tanggal 18 Desember 2021, pada pukul 14.38 wib.

2. Bagaimana penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata?
3. Bagaimana penyelesaian masalah apabila terjadi permasalahan mengenai pembatalan paket wisata oleh PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dan penulisan skripsi yang penulis lakukan adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban hukum pihak PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata.
3. Untuk mengetahui penyelesaian masalah apabila terjadi permasalahan mengenai pembatalan paket wisata oleh PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan.

D. Manfaat Penelitian

Selain ada tujuan penulisan proposal skripsi ini, penulis juga mengambil manfaat dalam penulisan proposal skripsi ini. Ada beberapa manfaat dari penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai pelaksanaan

perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19 yang telah berlaku ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Secara Praktis

Bagi penulis, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dengan lebih mendalam mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19. Diharapkan bagi pihak lain dapat menjadi sumber informasi bermanfaat khususnya para praktisi hukum.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara yang berupa duga-dugaan atau perkiraan-perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya, atau pemecahan masalah untuk sementara waktu.¹⁴ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Bentuk pertanggungjawaban hukum pihak PT. *Ambassador Tour and Travel Medan* terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19 adalah dengan cara memberikan ganti rugi yang telah sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ganti rugi yang diberikan pihak PT. *Ambassador Tour and Travel Medan* kepada konsumen dalam bentuk pengembalian dana

¹⁴ Syamsul Arifin, "Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum" (Medan: Medan Area University Press, 2012), halaman. 38.

(*refund*) atau menjadwalkan ulang keberangkatan (*reschedule*) dikarenakan pandemi Covid-19 yang dikategorikan sebagai *force majeure*.

2. Perlindungan Hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19 adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah menyediakan informasi kepariwisataan, keamanan, keselamatan, serta perlindungan hukum kepada wisatawan atau konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat dampak penyebaran *Coronavirus Disease 2019*.
3. Penyelesaian masalah apabila terjadi permasalahan mengenai pembatalan paket wisata oleh PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan yaitu dengan cara non litigasi yaitu musyawarah secara kekeluargaan dengan menggantikan kerugian yang diderita konsumen agar tidak menimbulkan kerugian dari kedua belah pihak baik konsumen maupun pihak *travel*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membentengi. Hukum merupakan aturan yang memaksa, tetapi tidak untuk memaksakan kehendak pada seseorang, tetapi semata-mata untuk melindungi kepentingan-kepentingan seseorang tersebut. Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁵

Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut:

1. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa

¹⁵ Satjipto Raharjo, "*Ilmu Hukum*" (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000), halaman. 74.

aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

2. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.¹⁶
3. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁷
4. Menurut Hetty Hasanah, perlindungan hukum merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau yang melakukan tindakan hukum.¹⁸

2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut R. La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*). Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegak

¹⁶ Tesis Hukum, "Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli" diakses dari <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli>, diakses pada tanggal 20 November 2021, pada pukul 21.38 wib.

¹⁷ Setiono, "*Disertasi Rule of Law*", (Surakarta: S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004), halaman. 3.

¹⁸ Hetty Hasanah, "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia", diakses dari <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perlindungan.html>, diakses pada tanggal 18 November 2021, pada pukul 19.00 wib.

hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya. Perlindungan yang dimaksud dengan bersifat pencegahan (*prohibited*) yaitu membuat peraturan. Sedangkan Perlindungan yang dimaksud bersifat hukuman (*sanction*) yaitu menegakkan peraturan. Adapun tujuan serta cara pelaksanaannya antara lain sebagai berikut:¹⁹

1. Membuat peraturan, yang bertujuan untuk:
 - a. Memberikan hak dan kewajiban;
 - b. Menjamin hak-hak para subyek hukum.
2. Menegakkan peraturan melalui:
 - a. Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak dengan perizinan dan pengawasan;
 - b. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupa sanksi pidana dan hukuman;
 - c. Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

Pada perlindungan hukum dibutuhkan suatu wadah atau tempat dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut:

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif, pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang

¹⁹ Wahyu Sasongko, "Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen" (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007), halaman. 3.

definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif, perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.²⁰

Dengan sebagaimana diuraikan berdasarkan bentuk-bentuk perlindungan hukum diatas, bahwa pada dasarnya baik perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif bertujuan melindungi subjek hukum

²⁰Sudut Hukum, "Perlindungan Hukum" diakses dari <https://suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum-2.html>, diakses pada tanggal 6 Februari 2022, pada pukul 19.45 wib.

(meliputi badan hukum maupun perseorangan) dari pelanggaran terhadap suatu aturan hukum, dan memberikan hak kepada subjek hukum dalam mengajukan tuntutan melalui lembaga peradilan, sehingga sebagai subjek hukum mendapatkan haknya di dalam perlindungan hukum.

3. Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah kata konsumen berasal dari bahasa Inggris, yakni *Consumer* atau dalam bahasa Belanda *Consument*. Konsumen secara harfiah bisa diartikan sebagai “orang yang memerlukan, membelanjakan, atau menggunakan, pemakai atau pembutuh”.²¹ Pada masa awal, para pemasaran berusaha memahami konsumen melalui pengalaman sehari-hari atas penjualan yang dilakukan terhadap konsumennya. Tetapi adanya perkembangan dalam ukuran perusahaan dan pasar, telah menghentikan banyak hubungan langsung antara pembuat keputusan pemasaran dari pelanggannya.²² Menurut Nugroho J. Setiadi Perilaku konsumen adalah dinamis, berarti bahwa perilaku seorang konsumen. Grup konsumen, ataupun masyarakat luas selalu berubah dan bergerak sepanjang waktu. Perilaku konsumen melibatkan pertukaran. Itu merupakan halaman terakhir yang ditekankan dalam definisi perilaku konsumen, yaitu pertukaran di antara individu. Halaman ini membuat definisi perilaku konsumen tetap konsisten dengan definisi pemasaran yang sejauh ini juga menekankan pertukaran. Kenyataannya, peran pemasaran adalah untuk menciptakan pertukaran dengan konsumen melalui formulasi dan penerapan strategi pemasaran.²³ Indonesia juga mendefinisikan

²¹ Intan Nur Rahmawati & Rukiyah Lubis, “*Win-Win Solution Sengketa Konsumen*” (Yogyakarta: Madpreaa Digital, 2014), halaman. 8.

²² Nugroho J. Setiadi, “*Perilaku Konsumen*” (Jakarta: Kencana, 2003), halaman. 1.

²³ *Ibid.*, halaman. 3.

konsumen dalam Pasal 1 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menyatakan mengenai pengertian konsumen yaitu bahwa

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.²⁴

Sedangkan dalam kamus hukum, pengertian konsumen adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan baik barang maupun jasa, untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.²⁵ Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak dan kewajiban pihak konsumen terhadap pelaku usaha. Adapun hak konsumen adalah:²⁶

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

²⁴ Pasal 1 Ayat 2, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²⁵ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati, “Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online” Jurnal Serambi Hukum, Vol. 11, No. 01, Juli 2017, halaman. 28.

²⁶ H. Syahrudin Nawi, “Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Pleno De Jure, Vol. 7 No. 1, Juni 2018, halaman. 3.

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen adalah:²⁷

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

B. Tinjauan Umum Tentang Pariwisata

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah kegiatan rekreasi di luar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menyatakan bahwa

“Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah”.²⁸

²⁷ *Ibid.*, halaman. 4.

Pariwisata adalah serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan atau keluarga atau kelompok dari tempat tinggal asalnya ke berbagai tempat lain dengan tujuan melakukan kunjungan wisata dan bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat tujuan. Kunjungan yang dimaksud bersifat sementara dan pada waktunya akan kembali ke tempat tinggal semula.²⁹ Menurut WTO atau *World Tourism Organization*, Pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya. Adapun beberapa pengertian pariwisata menurut para ahli yaitu ;³⁰

a. Burkat dan Medlik

Pariwisata sebagai suatu transformasi orang untuk sementara dan dalam jangka waktu jangka pendek ke tujuan-tujuan diluar tempat dimana mereka hidup dan bekerja, dan kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di tempat-tempat tujuan itu.

b. Prof. Salah Wahan

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Selanjutnya, sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan dan transportasi.

²⁸ Pasal 1 Ayat 3, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

²⁹ Muljadi A.J, "*Kepariwisataan dan Perjalanan*" (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), halaman. 10.

³⁰Definisi Pariwisata lengkap menurut para ahli, diakses dari <http://23tourism.blogspot.com/2015/01/definisi-pariwisata.html>.15, diakses pada tanggal 18 November 2021, pada pukul 18.00 wib.

c. Suwantoro

Pariwisata adalah suatu proses kepergiaan sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain dari luar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kepergiaan yang menghasilkan uang.

Wisata merupakan sebuah kata yang sering kali kita dengar atau bahkan kita lakukan. Kata dan kegiatan yang kita dengar atau lakukan tersebut sering kali tidak pernah kita pikirkan secara mendalam. Kita tidak sadar bahwa wisata sebenarnya adalah suatu produk. Berbicara mengenai wisata tidak terlepas dari pembicaraan tentang perjalanan (*travel*), karena berdasarkan sejarahnya, perjalanan merupakan cikal bakal dari wisata. Perjalanan pada hakikatnya adalah perpindahan atau gerakan dari satu tempat ke tempat lain untuk suatu tujuan. Tujuan perjalanan itu bermacam-macam, salah satunya adalah untuk melakukan wisata. Istilah wisata merupakan padanan kata *tour* (dalam bahasa Inggris). Walaupun dalam bahasa Sansekerta istilah wisata memiliki pengertian yang sama dengan perjalanan, namun karena perjalanan telah memiliki pengertian yang jelas, maka kata wisata diserap sebagai padanan kata *tour* tersebut.³¹

Bila ditinjau dari sudut perusahaan perjalanan, maka wisata diartikan sebagai sebuah perjalanan yang terencana, yang disusun oleh perusahaan perjalanan dengan menggunakan waktu seefektif dan seefisien mungkin agar membuat peserta wisata merasa puas. Pengertian-pengertian lain yang diambil dari beberapa sumber menurut Hommby As: *Tour is a journey in which a short stays are made at a number of places. and the traveller finally return to his or her own place* (Wisata adalah sebuah perjalanan di mana seseorang dalam

³¹ Suyitno, "*Perencanaan Wisata (Tour Planning)*" (Yogyakarta: Kanisius, 2001), halaman.7.

perjalanannya singgah sementara di beberapa tempat dan akhirnya kembali lagi ke tempat asal dimana ia mulai melakukan perjalanan). Dari pengertian-pengertian di atas, maka wisata dapat dirumuskan sebagai perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang, yang bersifat sementara, untuk menikmati objek dan atraksi di tempat tujuan. Wisata adalah sebuah perjalanan, namun tidak semua perjalanan dapat dikatakan sebagai wisata. Dengan kata lain, melakukan wisata berarti melakukan perjalanan, tetapi melakukan perjalanan belum tentu melakukan wisata.³²

2. Macam-Macam Wisata

Peranan pariwisata sendiri yaitu sektor yang bisa menunjang kemajuan suatu daerah, terutama dengan adanya peraturan mengenai otonomi daerah. Kebijakan ini diberlakukan atas dasar masyarakat daerah yang memiliki modal yang dapat diandalkan untuk kemajuan daerahnya, salah satunya dengan kegiatan pariwisata. Ada beberapa macam wisata yang dapat dijadikan sumber devisa Negara, antara lain:³³

a. Wisata Budaya

Indonesia terdiri dari 1.128 suku bangsa. Keberagaman suku bangsa tersebut mengakibatkan keberagaman hasil budaya seperti jenis tarian, alat musik, jenis makanan, dan adat istiadat di Indonesia. Ada beberapa pagelaran tari yang terkenal di dunia internasional misalnya Sendratari Ramayana yang menceritakan kisah perjalanan Rama dan Shinta, Tari Kecak yang berasal

³² *Ibid.*, halaman. 8.

³³ Adenisa Aulia Rahma, *Op.Cit.*, halaman. 3.

dari Pulau Bali, Reog Ponorogo, dan berbagai macam kesenian tari yang telah mendunia.

b. Wisata Sejarah

Sejarah kebudayaan Indonesia dari zaman prasejarah hingga periode kemerdekaan dapat ditemukan di seluruh museum yang ada di Indonesia. Terdapat Banyak museum seperti Museum Perjuangan, Sonobudoyo, Museum Kraton, candi-candi, Terutama Candi yang masuk ke dalam keajaiban dunia yaitu Candi Borobudur, yang terdapat di Magelang, Jawa Tengah, dll.

c. Wisata Alam

Wisata alam yang terdapat di tanah air ini terbagi menjadi wisata flora dan fauna. Indonesia memiliki lebih dari 400 gunung berapi dan 130 diantaranya termasuk gunung api aktif. Salah satu lokasi pegunungan yang terkenal hingga ke mancanegara dengan panorama yang sangat indah yang sangat terkenal untuk menjumpai matahari terbit maupun menunggang kuda adalah Gunung Bromo yang berada di Provinsi Jawa Timur. Tidak hanya itu, Indonesia memiliki kawasan terumbu karang terkaya di dunia dengan lebih dari 18% terumbu karang dunia. Raja Ampat, Papua Barat merupakan tanaman laut terbesar di Indonesia yang memiliki beraneka ragam biota laut dan dikenal sebagai lokasi selam scuba yang baik karena memiliki daya pandang yang mencapai 30 meter pada siang hari. Keanekaragaman fauna juga dapat dijumpai misalnya, di Ujung kulon, Pulau Komodo, dan kebun binatang lainnya yang tersebar di sejumlah daerah di Indonesia.

d. Wisata Belanja

Wisata belanja di Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu wisata belanja tradisional yang metode transaksinya melalui proses tawar-menawar antara pembeli dengan penjual seperti di Pasar Sukowati yang berada di Bali, Pasar Beringharjo yang berada di Malioboro, Yogyakarta dan pasar wisata tradisional lainnya. Sedangkan pasar wisata tradisional yang fenomenal sampai saat ini yaitu bernama Krisna yang berada di Pulau Bali. Tidak hanya itu saja, di kawasan jalan Malioboro, Yogyakarta, terdapat banyak penjual karya seni ataupun oleh-oleh di sekitaran pinggir jalan. Halaman tersebut sangat membantu perekonomian warga setempat dan juga menambah pemasukan pemerintah daerah atau pemerintah setempat.

e. Wisata Keagamaan

Wisata keagamaan juga menjadi salah satu objek wisata yang sampai saat ini masih eksis di tanah air, salah satunya adalah banyak ditemukan masjid yang merupakan akulturasi kebudayaan antara Hindu, Buddha, Jawa, Cina dengan agama Islam seperti yang terlihat pada Masjid Agung Demak, Masjid Menara Kudus, dan yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia yaitu Masjid Cheng Ho. Selain Islam, sejarah mencatat bahwa Indonesia pernah dipengaruhi kehidupan spiritual oleh agama Hindu dan Buddha dengan ditunjukkan adanya peninggalan sejarah seperti candi dan prasasti. Jejak peninggalan agama Buddha terbesar dalam sejarah adalah Candi Borobudur yang masuk dalam daftar Warisan Budaya Dunia UNESCO pada tahun 1991 yang terletak di Magelang.

3. Dampak Sektor Pariwisata

Pariwisata merupakan suatu gejala sosial yang sangat kompleks, yang menyangkut manusia seutuhnya dan memiliki berbagai macam aspek yang penting, aspek tersebut diantaranya yaitu aspek sosiologis, aspek psikologis, aspek ekonomis, aspek ekologis dan aspek-aspek yang lainnya. Diantara sekian banyak aspek tersebut, aspek yang mendapat perhatian yang paling besar dan hampir merupakan satu-satunya aspek yang dianggap sangat penting adalah aspek ekonomisnya.³⁴ Pengembangan di dalam sektor pariwisata akan berhasil dengan baik, apabila masyarakat luas dapat lebih berdampak atau ikut serta secara aktif. Agar masyarakat luas lebih dapat berdampak serta dalam pembangunan kepariwisataan, maka masyarakat perlu diberi pemahaman tentang apa yang dimaksud dengan pariwisata serta manfaat dan keuntungan-keuntungan apa yang akan diperoleh. Disamping itu, masyarakat juga harus mengetahui halam-halaman yang dapat merugikan yang diakibatkan oleh adanya pariwisata tersebut.

Dampak pariwisata saat ini antara lain adalah: pertama, dampak ekonomi yaitu, sebagai sumber devisa negara; kedua, dampak sosial yaitu, sebagai penciptaan lapangan pekerjaan; dan yang terakhir adalah dampak kebudayaan yaitu, memperkenalkan kebudayaan dan kesenian. Ketiga poin diatas dapat dijelaskan, yaitu sebagai berikut :³⁵

a. Dampak Ekonomi

1. Meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah.

Peningkatan pendapatan masyarakat dan pemerintah berasal dari pembelanjaan dan biaya yang dikeluarkan wisatawan selama perjalanan

³⁴ Oka A. Yoeti, "*Pemasaran Pariwisata*" (Bandung: Angkasa, 1985), halaman. 56.

³⁵ Muljadi A.J, *Op.Cit.*, halaman. 111.

dan persinggahannya seperti untuk hotel, makan dan minum, cenderamata, angkutan dan sebagainya. Selain itu juga, mendorong peningkatan dan pertumbuhan di bidang pembangunan sektor lain. Salah satu ciri khas pariwisata, adalah sifatnya yang tergantung dan terkait dengan bidang pembangunan sektor lainnya. Dengan demikian, berkembangnya kepariwisataan akan mendorong peningkatan dan pertumbuhan bidang pembangunan lain.

2. Pengembangan pariwisata berpengaruh positif pada perluasan peluang usaha dan kerja. Peluang usaha dan kerja tersebut lahir karena adanya permintaan wisatawan. Dengan demikian, kedatangan wisatawan ke suatu daerah akan membuka peluang bagi masyarakat tersebut untuk menjadi pengusaha hotel, wisma, *homestay*, restoran, warung, angkutan dan lain-lain. Peluang usaha tersebut akan memberikan kesempatan kepada masyarakat lokal untuk bekerja dan sekaligus dapat menambah pendapatan untuk dapat menunjang kehidupan rumah tangganya.

b. Dampak Sosial

Semakin luasnya lapangan kerja. Sarana dan prasarana seperti hotel, restoran dan perusahaan perjalanan adalah usaha-usaha yang “padat karya”. Untuk menjalankan jenis usaha yang tumbuh dibutuhkan tenaga kerja dan makin banyak wisatawan yang berkunjung, makin banyak pula lapangan kerja yang tercipta. Di Indonesia penyerapan tenaga kerja yang bersifat langsung dan menonjol adalah bidang perhotelan, biro perjalanan, pemandu wisata, instansi pariwisata pemerintah yang memerlukan tenaga terampil. Pariwisata juga

menciptakan tenaga di bidang yang tidak langsung berhubungan, seperti bidang konstruksi dan jalan.

c. Dampak Kebudayaan

1. Mendorong pelestarian budaya dan peninggalan sejarah.

Indonesia memiliki beraneka ragam adat istiadat, kesenian, peninggalan sejarah yang selain menjadi daya tarik wisata juga menjadi modal utama untuk mengembangkan pariwisata. Oleh karena itu, pengembangan pariwisata akan mengupayakan agar modal utama tersebut tetap terpelihara, dilestarikan dan dikembangkan.

2. Mendorong terpeliharanya lingkungan hidup.

Kekayaan dan keindahan alam seperti flora dan fauna, taman laut, lembah hijau pantai dan sebagainya, merupakan daya tarik wisata. Daya tarik ini harus terus dipelihara dan dilestarikan karena halaman ini merupakan modal bangsa untuk mengembangkan pariwisata.

3. Wisatawan selalu menikmati segala sesuatu yang khas dan asli.

Halaman ini merangsang masyarakat untuk memelihara apa yang khas dan asli untuk diperlihatkan kepada wisatawan.

C. Tinjauan Umum Tentang Covid-19

1. Pengertian Covid-19

Organisasi internasional bidang kesehatan yaitu *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa *Coronaviruses* (Cov) dapat menjangkit saluran nafas pada manusia. Virus tersebut memiliki nama ilmiah Covid-19. Covid-19 dapat memberikan efek mulai dari flu yang ringan sampai kepada yang

sangat serius setara atau bahkan lebih parah dari MERS-CoV dan SARSCoV (Kirigia & Muthuri, 2020). Covid-19 disebut juga sebagai *zoonotic* yaitu penularannya ditularkan melalui manusia dan/atau hewan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyebutkan bahwa pandemi ini pertama kali terdeteksi di Wuhan, China yaitu pada tanggal 30 Desember 2019 yang ketika itu memberikan informasi berupa “pemberitahuan segera tentang pengobatan pneumonia dari penyebab yang tidak diketahui”. Covid-19 menyebar begitu cepat ke seluruh penjuru dunia dan berubah menjadi pandemi yang horor bagi masyarakat dunia. Hingga penelitian ini ditulis ditemukan 93 negara yang telah terjangkit Covid-19. Pandemi Covid-19 yang telah menyebar pada akhirnya membawa risiko yang sangat buruk bagi perekonomian dunia termasuk Indonesia khususnya.³⁶

Manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit yang serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan sindrom pernapasan Akut Berat/ *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Penyakit ini terutama menyebar di antara orang-orang melalui tetesan pernapasan dari batuk dan bersin. Virus ini dapat tetap bertahan hingga tiga hari dengan *plastic* dan *stainless steel*. Virus ini juga telah ditemukan di feses, tetapi hingga Maret 2020 tidak diketahui apakah penularan melalui feses mungkin, dan risikonya diperkirakan rendah. Covid-19 termasuk dalam genus dengan *flor elliptic* dan sering berbentuk pleomorfik, dan berdiameter 60-140 nm. Virus ini secara genetik sangat berbeda dari virus SARS-CoV dan MERS-CoV. Paru-paru adalah organ yang paling terpengaruh oleh Covid-19, karena virus

³⁶ Dito Aditia Drama Nasution, Erlina, dan Iskandar Muda, “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia” Jurnal Benefita, Vol. 5, No. 2, Juli 2020, halaman. 213.

mengakses sel inang melalui enzim ACE 2, yang paling melimpah di sel alveolar tipe II paru-paru. Virus ini menggunakan glikoprotein permukaan khusus, yang disebut “*spike*”, untuk terhubung ke ACE 2 dan memasuki sel inang.³⁷

Perkembangan Covid-19 sangat meningkat, pada tanggal 31 Maret 2020 Presiden Jokowi mengadakan Konferensi Pers dengan tujuan untuk mengumumkan kepada publik mengenai kebijakan yang dipilihnya guna menyikapi Covid-19 sebagai pandemi global yang sedang dihadapi oleh masyarakat Indonesia saat ini.³⁸

Kebijakan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Indonesia untuk yang pertama kali diterapkan kemudian diikuti oleh beberapa daerah lainnya di Indonesia. Ada beberapa regulasi yang berkaitan dengan penerapan PSBB tersebut. Antara lain adalah Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronaviruses* 2019 (Covid-19), Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease* 2019 (COVID-19), dan juga Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi *Coronavirus disease* 2019 dan/atau dalam Rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan. Pada kenyataannya, penerapan PSBB di masing-masing daerah yang ada di Indonesia

³⁷ Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri, “*Pedoman umum menghadapi pandemi covid-19 bagi pemerintah daerah*” (Jakarta: Kementerian Dalam Negeri, 2020), halaman.3.

³⁸ Aprista Ristyawati, “*Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945*” *Jurnal Administrative Law & Governance*, Vol. 3, No. 2, Juni 2020, halaman. 241.

tentu berbeda-beda dan halaman tersebut dapat ditinjau dari beberapa sisi. Dari sisi mekanisme syarat penerapan PSBB.³⁹

Tercantum dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronaviruses 2019* (Covid-19) antara lain:

1. Dengan persetujuan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan, Pemerintah Daerah dapat melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau pembatasan terhadap pergerakan orang dan barang untuk satu provinsi atau kabupaten/ kota tertentu.
2. Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didasarkan pada pertimbangan epidemiologis, besarnya ancaman, efektifitas, dukungan sumber daya, teknis operasional, pertimbangan politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan.⁴⁰

Adapun syarat dipertegas dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronaviruses 2019* (Covid-19) untuk mendapatkan ketetapan PSBB suatu wilayah provinsi/kabupaten/kota harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Jumlah kasus dan/atau jumlah kematian akibat penyakit meningkat dan menyebar secara signifikan dan cepat ke beberapa wilayah; dan
- b. Terdapat kaitan epidemiologis dengan kejadian serupa di wilayah atau negara lain.⁴¹

³⁹ *Ibid.*, halaman. 243.

⁴⁰ Pasal 2, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronaviruses 2019* (Covid-19).

⁴¹ Pasal 2, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronaviruses 2019* (Covid-19).

2. Karakteristik Covid-19

Karakteristik Epidemiologi pada Covid-19 adalah sebagai berikut:

a. Orang dalam pemantauan

Seseorang yang mengalami gejala demam atau memiliki riwayat demam atau ISPA tanpa pneumonia. Selain itu seseorang yang memiliki riwayat perjalanan ke negara yang terjangkit pada 14 hari terakhir sebelum timbul gejala juga dikategorikan sebagai dalam pemantauan.

b. Pasien dalam pengawasan

1. Seseorang yang mengalami memiliki riwayat perjalanan ke negara yang terjangkit pada 14 hari terakhir sebelum timbul gejala-gejala Covid-19 dan seseorang yang mengalami gejala-gejala, antara lain: demam (38 derajat celcius); batuk, pilek, dan radang tenggorokan, pneumonia ringan hingga berat berdasarkan gejala klinis atau gambaran radiologis; serta pasien dengan gangguan sistem kekebalan tubuh (*immunocompromised*) karena gejala dan tanda menjadi tidak jelas.

2. Seseorang dengan demam >38 derajat celcius atau ada riwayat demam atau ISPA ringan sampai berat dan pada 14 hari terakhir sebelum timbul gejala, memiliki salah satu dari paparan berikut: Riwayat kontak dengan kasus konfirmasi Covid-19, bekerja atau mengunjungi fasilitas kesehatan yang berhubungan dengan pasien konfirmasi Covid-19, memiliki riwayat perjalanan ke Provinsi Hubei, memiliki sejarah kontak dengan orang yang memiliki riwayat perjalanan pada 14 hari terakhir ke Provinsi Hubei.

c. Mekanisme Penularan

Covid-19 paling utama ditransmisikan oleh tetesan aerosol penderita dan melalui kontak langsung. Aerosol kemungkinan ditransmisikan ketika orang memiliki kontak langsung dengan penderita dalam jangka waktu yang terlalu lama. Konsentrasi aerosol di ruang yang relatif tertutup akan semakin tinggi sehingga penularan akan semakin mudah.

d. Karakteristik Klinis

Berdasarkan penyelidikan epidemiologi saat ini, masa inkubasi Covid-19 berkisar antara 1 hingga 14 hari, dan umumnya akan terjadi dalam 3 hingga 7 hari. Demam, kelelahan dan batuk kering dianggap sebagai manifestasi klinis utama. Gejala seperti hidung tersumbat, pilek, pharyngalgia, myalgia dan diare relatif jarang terjadi pada kasus yang parah, dispnea dan/ atau hipoksemia biasanya terjadi setelah satu minggu setelah onset penyakit, dan yang lebih buruk dapat dengan cepat berkembang menjadi sindrom gangguan pernapasan akut, syok septik, asidosis metabolic sulit untuk dikoreksi dan disfungsi perdarahan dan batuk serta kegagalan banyak organ, dll. Pasien dengan penyakit parah dan kritis mungkin mengalami demam sedang hingga rendah, atau tidak ada demam sama sekali. Kasus ringan hanya hadir dengan sedikit demam, kelelahan ringan dan sebagainya tanpa manifestasi.⁴²

⁴² Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri, *Ibid.*, halaman.5.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan setelah dilakukan seminar proposal dan telah dilakukan perbaikan seminar *outline* yang akan dilakukan sekitar Bulan Desember 2021.

Tabel 1.
Kegiatan Skripsi

No.	Kegiatan	Bulan																				Ket.			
		November 2021				Desember 2021				Februari 2022				April-Juni 2022				Juli 2022					September 2022		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		2	3	
1	Pengajuan Judul	■																							
2	Seminar Proposal					■																			
3	Penelitian									■	■	■	■												
4	Penulisan & Bimbingan Skripsi													■	■	■	■								
5	Seminar Hasil																					■			
6	Sidang Meja Hijau																							■	

2. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian dilakukan di PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan yang beralamat di Jalan Williém Iskandar No. 245, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20222.

B. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif, yang mencakup penelitian pada perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19 di PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan. Penelitian yuridis normatif adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder belaka.⁴³

Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁴⁴

2. Sifat Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini deskriptif analisis yang mengarah kepada penelitian hukum normatif, yaitu suatu bentuk penulisan hukum yang mendasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normatif.⁴⁵

Penelitian hukum normatif ini mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum, penelitian sejarah hukum, dan penelitian perbandingan hukum.⁴⁶

⁴³ Achmad Ali, *"Menguak Teori Hukum (Legal Theory) & Teori Peradilan (Juridical Prudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)"* (Kencana, 2009).

⁴⁴ Peter Mahmud Marzuki, *"Penelitian Hukum"* (Jakarta: Kencana, 2010), halaman. 35.

⁴⁵ Astri Wijayanti, *"Strategi Penulisan Hukum"* (Bandung: Lubuk Agung, 2011), halaman. 163.

⁴⁶ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *"Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris"* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2015), halaman. 153.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pada skripsi ini digunakan alat pengumpul data, yakni:

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan sumber bacaan, yakni undang–undang, buku-buku, penelitian ilmiah, artikel ilmiah, media massa, dan jurnal hukum yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam proposal skripsi ini. Dalam penelitian ini mengandung data primer dan data sekunder.
- b. Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu dengan melakukan penelitian langsung kelapangan. Dalam halaman ini peneliti langsung melakukan penelitian ke PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan dengan cara wawancara dan pengambilan data dokumen dengan Indriyani Yulisthia Selaku Staff Admin Tour Hotel Reservation PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan.

4. Analisa Data

Bahan hukum yang diperoleh, dianalisis dengan analisis kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan permasalahan serta penyelesaiannya yang berkaitan dengan rumusan masalah yang dibuat.

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui sumber permasalahan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19 (Studi Pada PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan). Untuk memperoleh suatu gambaran singkat mengenai suatu permasalahan dalam penelitian ini

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai permasalahan dalam penelitian, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk pertanggungjawaban Hukum PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan selaku agen perjalanan wisata yaitu mengikuti peraturan yang ada pada Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa tidak akan ada penggantian biaya kerugian, serta bunga bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan (*force majeure*). Apabila dalam perjalanannya terdapat keadaan diluar yang diperjanjikan maka PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan bertanggung jawab dengan memberikan opsi lain.
2. Dalam penerapannya perlindungan hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan, konsumen berhak protes dengan melampirkan bukti kepada biro perjalanan wisata untuk diselesaikan. Bahwa konsumen harus terlindungi karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen melekat secara harfiah kepada orang tersebut sebelum, selama dan sesudah dia melakukan sesuatu.
3. Penyelesaian masalah apabila terjadi permasalahan mengenai paket perjalanan wisata yang dilakukan oleh PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan terhadap konsumen yaitu dengan penyelesaian secara musyawarah atau negosiasi untuk mencapai kesepakatan dimana agar tidak menimbulkan kerugian dari kedua belah pihak baik konsumen maupun pihak agen *travel*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan lebih meningkatkan bentuk pertanggungjawaban dalam situasi pandemi Covid-19 dan mengupayakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar konsumen lebih mendapatkan kenyamanan.
2. Diharapkan penerapan perlindungan hukum konsumen terhadap pembatalan keberangkatan paket wisata yang disebabkan oleh pandemi Covid-19 lebih diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Sehingga masyarakat merasa aman dan terlindungi serta percaya terhadap pemerintah dan perusahaan jasa *Tour and Travel*.
3. Diharapkan untuk PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan dalam menyelesaikan masalah terhadap pembatalan paket perjalanan wisata seharusnya adanya orang ketiga untuk jadi penengah permasalahan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A.J, M. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Achmad, M. F. (2015). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ali, A. (2009). *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) & Teori Peradilan (Juridicial Prudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*. Jakarta: Kencana.
- Arifin, S. (2012). *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*. Medan: Medan Area University Press.
- Bahasa, T. P. (1991). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Gelgel, I. P. (2009). *Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS – WTO), Implikasi Hukum dan Antisipasinya*. Bandung: Refika Aditama.
- Hamid, H. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: SAH Media.
- Kristiyanti, C. T. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kristiyanti, C. T. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lubis, I. N. (2014). *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta: Madpreaa Digital.
- Marbun, R. (2012). *Kamus Hukum Lengkap, Mencakup Istilah Hukum dan Perundang-Undangan Terbaru*. Jakarta: Visi Media.
- Marzuki, P. M. (2010). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, A. (2011). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Muaini. (2018). *Buku Ajar Kebudayaan dan Pariwisata*. Yogyakarta: Garudhawaca.
- Nasution, A. (2003). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, dalam Jurnal Teropong*. Jakarta: Edisi Mei, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Negeri, T. K. (2020). *Pedoman umum menghadapi pandemi covid-19 bagi pemerintah*. Jakarta: Kementarian Dalam Negeri.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

- Samsul, I. (2004). *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sasongko, W. (2007). *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Setiono. (2004). *Rule of Law*. Surakarta: S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret.
- Suyitno. (2001). *Perencanaan Wisata (Tour Planning)*. Yogyakarta: Kanisius.
- Wahab, S. (2003). *Manajemen Kepariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Wijayanti, A. (2011). *Strategi Penulisan Hukum*. Bandung: Lubuk Agung.
- Yani, G. W. (2003). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yodo, A. M. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Yoeti, O. A. (1985). *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti, O. A. (2003). *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Zuhadma, R. A. (2018). *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Biro Perjalanan Wisata (Studi Dibeberapa Biro Perjalanan Wisata Di Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta: Penulis Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
- Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

B. Jurnal

- Atmaja, D. G. (2018). Asas-Asas Hukum dalam Sistem Hukum. *Jurnal Kertha Wicaksana*, halaman. 146.
- Dito Aditia Drama Nasution, E. d. (2020). DAMPAK PENDEMI COVID-19 TERHADAP PEREKONOMIAN INDONESIA. *Jurnal Benefita*, halaman. 213.
- Erlinawati, W. N. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online. *Serambi Hukum*, halaman. 8.
- Gunagama, N. d. (2020). Pariwisata Pascapandemi: Pelajaran Penting dan Prospek Pengembangan. *Jurnal Arsitektur Kota dan Pemukiman*, halaman. 57.

- Muhibuthabary. (2014). Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. *Jurnal Asy-Syari'ah*, halaman. 100.
- Nawi, H. S. (2018). Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Pleno De Jure*, halaman. 3.
- Nurhayati, S. (2009). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Universitas Pembangunan Panca Budi*, halaman. 72.
- Nurzamzam. (2021). Analisis Cara Penyelesaian Sengketa Yang Tepat Untuk Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Borneo Tarakan*, halaman 149.
- Putra, P. d. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya*, halaman. 61.
- Rahma, A. A. (2020). Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia. *Jurnal Nasional Pariwisata*, halaman. 1.
- Ristyawati, A. (2020). Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berkala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun1945 . *Administrative Law & Governance*, halaman. 241.
- Rosita. (2017). Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi dan Non Litigasi). *Journal of Islamic Law*, halaman. 111.
- Sarah Selfina Kuahaty, d. (2021). Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Pengabdian Hukum*, halaman. 68.
- Sugihamretha, I. D. (2020). Respon Kebijakan: Mitigasi Dampak Wabah Covid-19 Pada Sektor Pariwisata. *The Indonesian Journal of Development Planning*, halaman. 193-194.
- Suprihatin, W. (2020). Analisis Perilaku Konsumen Wisatawan Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pariwisata di Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Bestari*, halaman. 58.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronaviruses 2019* (Covid-19).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronaviruses 2019* (Covid-19).

D. Website

- ahli, D. P. (2021, November 18). Retrieved from <http://23tourism.blogspot.com/2015/01/definisi-pariwisata.html>. 15.
- Anonim Produk. (2022, April 18). Retrieved from <http://kbbi.web.id/produk>
- Arischa, I. (2021, November 2021). Retrieved from (PDF) DAMPAK COVID_19 TERHADAP SEKTOR PARIWISATA | iis arischa - Academia.edu.
- BPKN-RI. (2022, April 5). Retrieved from <https://bpkn.go.id/>
- Egsaugm. (2021, Desember 18). *Pariwisata Indonesia di Tengah Covid-19*. Retrieved from <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2021/02/11/pariwisata-indonesia-di-tengah-pandemi/>
- Hasanah, H. (2021, November 20). Retrieved from <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perlindungan.html>.
- Hukum, S. (2022, Februari 16). Retrieved from : <https://suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum-2.html>
- Hukum, T. (2021, November 20). Retrieved from <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli>.
- Sasi. (2022, Februari 26). *Refund Akibat Pembatalan Tiket Pesawat sebagai Dampak Pandemi Covid-19*. Retrieved from <https://fhukum.unpatti.ac.id/jurnal/sasi/article/view/545/300>
- Sukma. (2022, Februari 26). *Prestasi dan Wanprestasi dalam Hukum*. Retrieved from sukma blogspot: PRESTASI DAN WANPRESTASI DALAM HUKUM KONTRAK (sukmablog12.blogspot.com)
- Wisatahalimun. (2021, November 18). Retrieved from <https://wisatahalimun.co.id/cara-mudah-bergabung-dengan-asosiasi-wisata-indonesia>.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara pada PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan

1. Apa syarat-syarat dan ketentuan perjalanan PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan terhadap pelaksanaan perjalanan paket wisata kepada konsumen?

1. Uang muka pendaftaran yang dibayarkan kepada PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan.
2. Peserta bersedia memenuhi kelengkapan persyaratan dokumen sesuai jadwal dan ketentuan yang dituju.
3. Pendaftaran tanpa disertai deposit bersifat tidak mengikat dan dapat dibatalkan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Peserta.
4. Pelunasan biaya *tour* dilakukan 14 hari sebelum tanggal keberangkatan.
5. Pendaftaran yang dilakukan kurang dari 15 hari sebelum tanggal keberangkatan harus langsung dibayar lunas.
6. Bagi pendaftar yang berusia di atas 70 tahun atau memiliki keterbatasan fungsi anggota tubuh atau indera atau keterbatasan secara mental, wajib didampingi oleh anggota keluarga, teman atau saudara yang akan bertanggung jawab selama perjalanan *tour*.

2. Bagaimana pertanggungjawaban hukum pihak PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19?

Perusahaan kami akan bertanggung jawab yaitu dengan menjadwalkan ulang (*reschedule*) atau perpanjangan waktu keberangkatan yang diakibatkan pandemi Covid-19.

3. Bagaimana akibat hukum pihak PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan terhadap konsumen yang mengalami pembatalan akibat pandemi Covid-19?

Perusahaan kami sangat mengalami kerugian yaitu tidak ada pendapatan keuntungan untuk perusahaan kami. Karena adanya penerapan peraturan pemerintah tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan ditutupnya akses keluar masuk Indonesia, menyebabkan penurunan pendapatan perusahaan kami dan apabila perusahaan kami tetap melaksanakan *tour* dalam situasi Covid-19 perusahaan kami akan dikenakan sanksi dari pemerintah sesuai dengan peraturan yg berlaku.

4. Apa hambatan pihak PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19?

Karena adanya penerapan peraturan pemerintah tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan ditutupnya akses keluar masuk Indonesia maupun didalam negeri.

5. Bagaimana perjanjian antara pihak travel dengan konsumen apabila terjadi *force majeure*?

Apabila pembatalan yang dilakukan oleh salah satu pihak (Peserta atau PT. *Ambassador Tour and Travel* Medan) karena bencana alam, perang, wabah penyakit, aksi teroris atau keadaan "*Force Majeure*" lainnya, maka ketentuan-ketentuan dari perusahaan kami dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, tergantung dari kebijakan pihak maskapai, hotel dan agen di luar negeri.

6. Apa kewajiban yang dilakukan PT. Ambassador Tour and Travel Medan dalam memberikan kenyamanan bagi konsumen?

Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen puas dan nyaman dengan pelayanan dari perusahaan kami.

7. Apa kendala-kendala konsumen yang mengakibatkan terjadinya pembatalan perjalanan paket wisata pada pandemi Covid-19?

Pada waktu meningkatnya Covid-19 Indonesia memberlakukan *lockdown* jadi konsumen kesulitan untuk berpergian karena diberlakukan penutupan sementara wisata di luar negeri maupun dalam negeri.

8. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan?

Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen.

9. Berapa banyak kasus yang terjadi terhadap pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19?

Ada, pada tahun 2019 yang mengakibatkan pembatalan keberangkatan akibat pandemi Covid-19 yaitu pada bulan April 33 Orang Turkey+Dubai 11 hari 8 malam dan bulan Mei 25 Orang 4 hari 3 malam Malaysia *Tour*.

10. Bagaimana proses penyelesaian masalah terhadap pembatalan perjalanan paket wisata oleh PT. Ambassador *Tour and Travel* Medan kepada konsumen?

Proses penyelesaian masalah oleh PT. Ambassador Tour and Travel Medan dengan cara musyawarah (non litigasi).

Lampiran 2.



PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 9 TAHUN 2020
TENTANG
PEDOMAN PEMBATAHAN SOSIAL BERSKALA BESAR
DALAM RANGKAPERCEPATAN PENANGANAN *CORONA*
VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (COVID- 19) dengan jumlah kasus dan/atau jumlah kematian telah meningkat dan meluas lintas wilayah dan lintas negara dan berdampak pada aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan, serta kesejahteraan masyarakat di Indonesia;
- b. bahwa dalam upaya menekan penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) semakin meluas, Menteri Kesehatan dapat menetapkan pembatasan sosial berskala besar;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19);

- Mengingat :
1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6236);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018

- tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6487);
 7. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2015 tentang Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 59);
 8. Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Dalam Keadaan Tertentu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 34);
 9. Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KESEHATAN TENTANG PEDOMAN PEMBATASAN SOSIAL BERSKALA BESAR DALAM RANGKA PERCEPATAN PENANGANAN *CORONA VIRUS DISEASE* 2019 (COVID-19).

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Pembatasan Sosial Berskala Besar adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19).
2. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

BAB II

PENETAPAN PEMBATASAN SOSIAL BERSKALA BESAR

Bagian Kesatuan

Kriteria

Pasal 2

Untuk dapat ditetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar, suatu wilayah provinsi/kabupaten/kota harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. jumlah kasus dan/atau jumlah kematian akibat penyakit meningkat dan menyebar secara signifikan dan cepat ke beberapa wilayah; dan
- b. terdapat kaitan epidemiologis dengan kejadian serupa di wilayah atau

negara lain.

Bagian Kedua Permohonan Penetapan

Pasal 3

- (1) Menteri menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar di suatu wilayah berdasarkan permohonan gubernur/bupati/walikota.
- (2) Permohonan dari gubernur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk lingkup satu provinsi atau kabupaten/kota tertentu.
- (3) Permohonan dari bupati/walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk lingkup satu kabupaten/kota.

Pasal 4

- (1) Gubernur/bupati/walikota dalam mengajukan permohonan Pembatasan Sosial Berskala Besar kepada Menteri harus disertai dengan data:
 - a. peningkatan jumlah kasus menurut waktu;
 - b. penyebaran kasus menurut waktu; dan
 - c. kejadian transmisi lokal.
- (2) Data peningkatan jumlah kasus menurut waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disertai dengan kurva epidemiologi.
- (3) Data penyebaran kasus menurut waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disertai dengan peta penyebaran menurut waktu.
- (4) Data kejadian transmisi lokal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c disertai dengan hasil penyelidikan epidemiologi yang menyebutkan telah terjadi penularan generasi kedua dan ketiga.
- (5) Selain data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) gubernur/bupati/walikota dalam mengajukan permohonan

Pembatasan Sosial Berskala Besar kepada Menteri juga menyampaikan informasi mengenai kesiapan daerah tentang aspek ketersediaan kebutuhan hidup dasar rakyat, sarana dan prasarana kesehatan, anggaran dan operasionalisasi jaring pengaman sosial, dan aspek keamanan.

Pasal 5

Selain diusulkan oleh gubernur/bupati/walikota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Ketua Pelaksana Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID- 19) dapat mengusulkan kepada Menteri untuk menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar di wilayah tertentu berdasarkan pada kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.

Pasal 6

Permohonan Pembatasan Sosial Berskala Besar mengacu pada Formulir sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Ketiga Tata Cara Penetapan

Pasal 7

- (1) Dalam rangka penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar, Menteri membentuk tim.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas:
 - a. melakukan kajian epidemiologis; dan
 - b. melakukan kajian terhadap aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, pertahanan, dan keamanan.
- (3) Dalam melakukan kajian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tim berkoordinasi dengan Gugus Tugas Percepatan Penanganan

Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) khususnya terkait dengan kesiapan Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* Daerah.

- (4) Berdasarkan hasil kajian sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tim memberikan rekomendasi penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar kepada Menteri dalam waktu paling lama 1 (satu) hari sejak diterimanya permohonan penetapan.

Pasal 8

- (1) Menteri menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar untuk wilayah provinsi/kabupaten/kota tertentu dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) hari sejak diterimanya permohonan penetapan.
- (2) Penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mempertimbangkan rekomendasi tim dan memperhatikan pertimbangan dari Ketua Pelaksana Gugus Tugas Percepatan Penanganan *CoronaVirus Disease 2019 (COVID-19)*.

Pasal 9

- (1) Penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilakukan atas dasar:
 - a. peningkatan jumlah kasus secara bermakna dalam kurun waktu tertentu;
 - b. terjadi penyebaran kasus secara cepat di wilayah lain dalam kurun waktu tertentu; dan
 - c. ada bukti terjadi transmisi lokal.
- (2) Selain berdasarkan pada ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar juga mempertimbangkan kesiapan daerah dalam hal-hal yang terkait dengan ketersediaan kebutuhan hidup dasar rakyat, ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan, ketersediaan anggaran dan

operasionalisasi jaring pengaman sosial untuk rakyaterdampak, dan aspek keamanan.

Pasal 10

Dalam hal kondisi suatu daerah tidak memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Menteri dapat mencabut penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar.

Pasal 11

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar diatur dalam Pedoman sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB III

PELAKSANAAN PEMBATAHAN SOSIAL BERSKALA BESAR

Pasal 12

Dalam hal Pembatasan Sosial Berskala Besar telah ditetapkan oleh Menteri, Pemerintah Daerah wajib melaksanakan dan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk secara konsisten mendorong dan mensosialisasikan pola hidup bersih dan sehat kepada masyarakat.

Pasal 13

- (1) Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar meliputi:
- a. peliburan sekolah dan tempat kerja;
 - b. pembatasan kegiatan keagamaan;
 - c. pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum;
 - d. pembatasan kegiatan sosial dan budaya;

- e. pembatasan moda transportasi; dan
 - f. pembatasan kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan.
- (2) Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selama masa inkubasi terpanjang dan dapat diperpanjang jika masih terdapat bukti penyebaran.
- (3) Peliburan sekolah dan tempat kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dikecualikan bagi kantor atau instansi strategis yang memberikan pelayanan terkait pertahanan dan keamanan, ketertiban umum, kebutuhan pangan, bahan bakar minyak dan gas, pelayanan kesehatan, perekonomian, keuangan, komunikasi, industri, ekspor dan impor, distribusi, logistik, dan kebutuhan dasar lainnya.
- (4) Pembatasan kegiatan keagamaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan dalam bentuk kegiatan keagamaan yang dilakukan di rumah dan dihadiri keluarga terbatas, dengan menjaga jarak setiap orang.
- (5) Pembatasan kegiatan keagamaan selain sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan, dan fatwa atau pandangan lembaga keagamaan resmi yang diakui oleh pemerintah.
- (6) Pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilaksanakan dalam bentuk pembatasan jumlah orang dan pengaturan jarak orang.
- (7) Pembatasan tempat atau fasilitas umum sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikecualikan untuk:
- a. supermarket, minimarket, pasar, toko atau tempat penjualan obat-obatan dan peralatan medis kebutuhan pangan, barang kebutuhan pokok, barang penting, bahan bakar minyak, gas, dan energi;
 - b. fasilitas pelayanan kesehatan atau fasilitas lain dalam rangka pemenuhan pelayanan kesehatan; dan

- c. tempat atau fasilitas umum untuk pemenuhan kebutuhan dasar penduduk lainnya termasuk kegiatan olah raga.
- (8) Pengecualian sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilaksanakan dengan tetap memperhatikan pembatasan kerumunan orang serta berpedoman pada protokol dan peraturan perundang-undangan.
- (9) Pembatasan kegiatan sosial dan budaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dilaksanakan dalam bentuk pelarangan kerumunan orang dalam kegiatan sosial dan budaya serta berpedoman pada pandangan lembaga adat resmi yang diakui pemerintah dan peraturan perundang-undangan.
- (10) Pembatasan moda transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dikecualikan untuk:
- a. moda transportasi penumpang baik umum atau pribadi dengan memperhatikan jumlah penumpang dan menjaga jarak antar penumpang; dan
 - b. moda transportasi barang dengan memperhatikan pemenuhan kebutuhan dasar penduduk.
- (11) Pembatasan kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dikecualikan untuk kegiatan aspek pertahanan dan keamanan dalam rangka menegakkan kedaulatan negara, mempertahankan keutuhan wilayah, dan melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia dari ancaman dan gangguan, serta mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat, dengan tetap memperhatikan pembatasan kerumunan orang serta berpedoman kepada protokol dan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

- (1) Pemerintah Daerah dalam melaksanakan Pembatasan Sosial Berskala Besar berkoordinasi dengan instansi terkait, termasuk aparat penegak hukum, pihak keamanan, pengelola/penanggung

jawab fasilitas kesehatan, dan instansi logistik setempat.

- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan dalam rangka efektivitas dan kelancaran pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar.

Pasal 15

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar diatur dalam Pedoman sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IV PENCATATAN DAN PELAPORAN

Pasal 16

- (1) Gubernur dan/atau bupati/walikota melakukan pencatatan dan pelaporan pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar di masing-masing wilayahnya.
- (2) Pencatatan dan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Menteri untuk digunakan sebagai dasar menilai kemajuan dan keberhasilan pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar.

BAB V PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 17

- (1) Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar dilakukan oleh Menteri, Gugus Tugas

Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19), gubernur/bupati/ walikota, sesuai dengan kewenangan masing-masing.

- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan kementerian/lembaga lain di luar Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) dan ahli/pakar terkait.
- (3) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. advokasi dan sosialisasi;
 - b. asistensi teknis; dan
 - c. pemantauan dan evaluasi.
- (4) Advokasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dilakukan dalam rangka mendapatkan dukungan dalam bentuk kebijakan dan sumber daya yang diperlukan dalam pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar.
- (5) Asistensi teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dilakukan dalam rangka melakukan pendampingan teknis dalam pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar.
- (6) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c dilakukan dalam rangka melakukan penilaian keberhasilan pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam memutus rantai penularan yang dibuktikan dengan:
 - a. pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 berjalan baik;
 - b. penurunan jumlah kasus; dan
 - c. tidak ada penyebaran ke area/wilayah baru.
- (7) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaporkan kepada Menteri sebagai pertimbangan dalam mencabut penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagaimana dimaksud pada pasal 10.

Pasal 18

Dalam rangka pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar, instansi berwenang melakukan penegakan hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatan dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 3 April 2020

MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

Ttd

TERAWAN AGUS PUTRANTO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 3 April 2020

DIREKTUR JENDRAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

Lampiran 3. Surat Pengantar Riset pada PT. Ambassador Tour and Travel Medan



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7368878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8229602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 146/FH/01.10/II/2022 27 Januari 2022
Lampiran : ---
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

Kepada Yth :
Pimpinan PT. Ambassador Tour and Travel Medan
di-
Medan

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Satri Septyeni
N I M : 188400269
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT. Ambassador Tour and Travel Medan, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul *"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19 (Studi pada PT. Ambassador Tour And Travel Medan)"*.

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian pada PT. Ambassador Tour and Travel Medan

 PT. KREASI AMBASSADOR SURYAMAS

Jl. Wilham Iskandar no 245, Medan-Sumatera Utara
Phone: 061-6621570 | 061-6639570
Email: ambassador_square@gmail.com
www.Ambassadorholiday.com

SURAT KETERANGAN

Bersama ini kami menyatakan bahwa :

Nama : Satri Septyeni
NPM : 188400269
Semester : VIII (DELAPAN)
Program Studi : Hukum / Hukum Perdata
Jenjang Pendidikan : S1

Adalah benar adanya riset dan sudah selesai melakukan penelitian pada periode 14 Februari 2022 s/d 28 Februari 2022 (selama 2 minggu) di perusahaan PT. KREASI AMBASSADOR SURYAMAS MEDAN. Serta telah menyerahkan 1 (buah) eksemplar laporan riset yang telah dilaksanakan

Demikianlah surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 25 Mei 2022


Reonaldy Sitompul S.KOM
Direktur

Lampiran 5. Syarat-Syarat dan Ketentuan Perjalanan



PT. KREASI AMBASSADOR SURYASMAS

Jl. William Iskandar no 245, Medan-Sumatera Utara

Phone: 061-6621570 | 061-6639570

Email: ambassador_square@gmail.com

www.Ambassadorholiday.com

Syarat - Syarat dan Ketentuan Perjalanan Ini.

Pendaftaran & Pembayaran

1. Uang muka pendaftaran yang dibayarkan kepada PT. Ambassador Suryamas ("Ambassador tour & travel") tidak dapat dikembalikan (down payment non-refundable) dengan pembayaran IDR 7.000.000,-/per Peserta untuk tujuan Korea, Jepang, Asia Tenggara, China & Taiwan dan pembayaran IDR 10.000.000,-/per Peserta untuk tujuan Eropa, Amerika & Kanada, Australia, Selandia Baru, Afrika dan Asia Tengah.
2. Peserta bersedia memenuhi kelengkapan persyaratan dokumen sesuai jadwal dan ketentuan dari pihak Kedutaan Negara yang dituju. Biaya visa tetap harus dibayarkan walaupun visa tidak disetujui oleh Kedutaan, demikian juga jika terdapat biaya lain seperti pembatalan hotel, kereta dan atau tiket pesawat yang terjadi karena adanya tenggat waktu yang belum tentu sesuai dengan waktu penyelesaian proses visa dari Kedutaan, dan juga biaya tour lainnya maka akan dibebankan kepada Peserta tour.
3. Pendaftaran tanpa disertai deposit bersifat tidak mengikat dan dapat dibatalkan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Peserta.
4. Pelunasan biaya tour dilakukan 14 hari sebelum tanggal keberangkatan.
5. Pendaftaran yang dilakukan kurang dari 15 hari sebelum tanggal keberangkatan harus langsung dibayar lunas.
6. Bagi pendaftar yang berusia di atas 70 tahun atau memiliki keterbatasan fungsi anggota tubuh atau indera atau keterbatasan secara mental, wajib didampingi oleh anggota keluarga, teman atau saudara yang akan bertanggung jawab selama perjalanan tour.

Deviasi

(Deviasi, Perubahan, perpanjangan, penambahan/penyimpangan rute perjalanan di luar rute perjalanan yang telah dijadwalkan oleh Ambassador tour & travel)

1. Deviasi dapat diproses apabila sudah melakukan deposit dan melampirkan fotokopi paspor.
2. Deviasi dapat dilakukan apabila jumlah Peserta yang berangkat dan yang pulang telah memenuhi kuota dan ketentuan maskapai penerbangan.
3. Apabila deviasi sudah disetujui maka akan dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan maskapai penerbangan dan tidak dapat kembali ke jadwal semula.
4. Ambassador tour & travel tidak menjamin konfirmasi pesawat, hotel dan sebagainya bila Peserta menghendaki perpanjangan jadwal paket tour. Apabila permintaan deviasi tidak dapat disetujui oleh pihak maskapai penerbangan maka Peserta secara otomatis akan kembali ke jadwal semula.

AMBASSADOR TRAVEL



PT. ERKA WAMBASSADOR SUKTYAMAS

Jl. William Iskandar no 245, Medan-Sumatera Utara

Phone: 061-6621570 | 061-6639570

Email: ambassador_square@gmail.com

www.Ambassadorholiday.com

5. Deviasi yang akan mempersingkat jadwal paket tour, tidak dibenarkan pengurangan biaya dari biaya paket standar semula.

Pembatalan

Jika terjadi pembatalan acara tour oleh Peserta sebelum tanggal keberangkatan maka biaya pembatalan adalah sebagai berikut:

1. Setelah pendaftaran : Uang muka pendaftaran (Non Refundable)
2. 30-15 hari kalender sebelum tanggal keberangkatan : 50% dari biaya tour
3. 14-07 hari kalender sebelum tanggal keberangkatan : 75% dari biaya tour
4. 06-00 hari kalender sebelum tanggal keberangkatan : 100% dari biaya tour

Biaya pembatalan di atas juga berlaku bagi:

1. Peserta yang mengganti tanggal keberangkatan atau mengganti paket/jenis tour.
2. Peserta yang terlambat memberikan persyaratan visa dari batas waktu yang telah ditentukan Ambassador tour & travel dan mengakibatkan Peserta tidak dapat berangkat tepat pada waktunya karena permohonan visa nya masih diproses oleh Kedutaan.
3. Pembatalan yang dilakukan oleh salah satu pihak (Peserta atau Ambassador tour & travel) karena bencana alam, perang, wabah penyakit, aksi teroris atau keadaan 'Force Majeure' lainnya, maka ketentuan-ketentuan di atas dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, tergantung dari kebijakan pihak airlines, hotel dan agen di luar negeri.

(Force Majeure; Suatu kejadian yang terjadi di luar kemampuan manusia dan tidak dapat dihindarkan sehingga suatu kegiatan tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya).

4. Ambassador tour & travel berhak membatalkan pendaftaran Peserta tour yang belum membayar uang muka atau pelunasan sesuai batas waktu yang telah Ambassador tour & travel
5. Bila permohonan visa ditolak, sedangkan tiket sudah diterbitkan sebelum permohonan visa disetujui, karena keharusan sehubungan dengan tenggat waktu yang ditentukan perusahaan penerbangan (airlines), maka biaya visa tidak dapat dikembalikan dan Peserta tetap dikenakan denda pembatalan dan administrasi sesuai dengan kondisi terkait pihak airlines, hotel dan agen di luar negeri.
6. Uang muka pendaftaran Peserta tidak dapat dikembalikan bila Peserta melakukan pembatalan secara sepihak.

AMBASSADOR TRAVEL

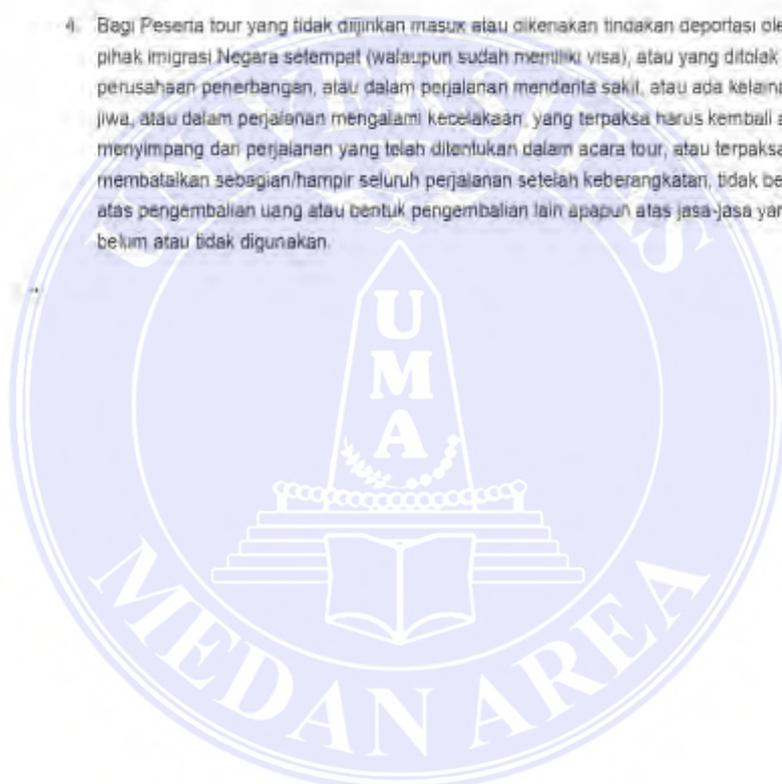


PT. KREASI AMBASSADOR SURYAMATI

Jl. William Iskandar no 245, Medan-Sumatera Utara
Phone: 061-6621570 | 061-6639570
Email: ambassador.square@gmail.com
www.Ambassadorholiday.com

Pengembalian Uang

1. Tiket pesawat udara, kereta api, dan transportasi lainnya serta akomodasi yang tidak terpakai tidak dapat diuangkan kembali (non-refundable).
2. Bila calon Peserta tour berhalangan/sakit sebelum tanggal keberangkatan yang dijadwalkan maka pengembalian uang/biaya pembatalan, akan mengacu kepada pasal pembatalan.
3. Bila ada pelayanan dalam paket yang tidak digunakan oleh para Peserta dikarenakan berhalangan atau sakit selama perjalanan, para Peserta tidak berhak menuntut uang kembali
4. Bagi Peserta tour yang tidak diijinkan masuk atau dikenakan tindakan deportasi oleh pihak imigrasi Negara setempat (walaupun sudah memiliki visa), atau yang ditolak oleh perusahaan penerbangan, atau dalam perjalanan menderita sakit, atau ada kelainan jiwa, atau dalam perjalanan mengalami kecelakaan, yang terpaksa harus kembali atau menyimpang dari perjalanan yang telah ditentukan dalam acara tour, atau terpaksa membatalkan sebagian/hampir seluruh perjalanan setelah keberangkatan, tidak berhak atas pengembalian uang atau bentuk pengembalian lain apapun atas jasa-jasa yang belum atau tidak digunakan.



AMBASSADOR TRAVEL

Lampiran 6. Brosur Paket Perjalanan Wisata

WONDERFULL BALI TOUR

4H3M



- GWK CULTURAL PARK
- PURA ULUWATU (MONKEY FOREST)
- TANAH LOT
- PANTAI PANDAWA / PANTAI MELASTI
- KRISNA OLEH OLEH
- TANJUNG BENOA / PULAU PENYU (BIAYA SENDIRI)
- PANTAI KUTA
- UBUD SEIGHTSEIING
- UBUD RICE TERRACE

IDR 3,890K

PAKET TERMASUK

- TIKET PESAWAT PP
- TRANSPORT BUS/HAICE
- MAKAN SESUAI PROGRAM
- 3 MALAM STAY HOTEL BINTANG 3 @KUTA
- GUIDE HPI
- TIKET MASUK OBJEK
- PENGALUNGAN BUNGA
- SPANDUK GRUP

PAKET TIDAK TERMASUK

- RAPID TES / PCR TEST
- WATERSPORT DI TANJUNG BENOA/PULAU PENYU
- OBJEK DILUAR PROGRAM
- TIPPING KRU
- PENGELUARAN PRIBADI (MINIBAR, LAUNDRY, TELPON DLL)

SUPPORTED BY

CONTACT PERSON

Lion air

Air Asia

Citilink

@NGETRIPKECE

@AMBASSADOR TOUR & TRAVEL

AMBASSADOR TOUR & TRAVEL MEDAN

NB :HARGA PROMO DAPAT BERUBAH SESUAI SEAT YG TERSEDIA PADA MASA PROMO BERLANGSUNG