

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data diatas, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Sengketa atau masalah yang ditimbulkan dari pelaku usaha adalah pelayanan yang tidak maksimal. Hal ini disebabkan oleh pelaku usaha jasa yang sering mengejar waktu, target usaha yang ingin dicapai, serta mengejar keuntungan finansial hal tersebut menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha. Akibatnya berdampak pada kerugian baik waktu, tenaga dan finansial yang dialami oleh konsumen. Jika terjadi wanprestasi dari pelaku usaha, konsumen dapat menuntut kompensasi dan apabila yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya sesuai dengan pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Perlindungan hukum bagi pemakai jasa biro travel telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen dapat menempuh jalur hukum sesuai UUPK dalam bab X yang terdiri atas empat pasal, dimulai dari pasal 45 sampai dengan pasal 48. Menurut pasal 45 ayat (2) UUPK menjelaskan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara yaitu diselesaikan diluar pengadilan (non litigasi) dan diselesaikan melalui mediasi atau internal (interaksi antara

pengguna jasa dan pemilik travel) yang diharapkan dalam penyelesaian baik dari mediasi, internal, maupun undang-undang sama-sama tidak merugikan kedua belah pihak.

## **B. Saran**

Saran dari penulisan skripsi adalah :

1. Agar para pelaku usaha transportasi lebih memperhatikan hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen termasuk dalam memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan apa yang telah di janjikan sebelumnya agar tidak terjadi permasalahan.
2. Kepada para konsumen agar lebih selektif dalam memilih atau menggunakan biro jasa travel yang baik dan nyaman agar tidak mengalami kerugian yang ditimbulkan akibat pelaku usaha jasa tidak memenuhi kewajiban.

## DAFTAR PUSTAKA

### Daftar Buku

- A.Hari Karyono, *Kepariwisataaan*, Penerbit PT. Grasindo, Jakarta, 2000
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008
- M. Kesrul, *Penyelenggaraan Operasi Perjalanan Wisata*, Penerbit PT. Gramedia, Jakarta, 2003
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*,
- Nasution, Az, *Konsumen dan Hukum*, Penerbit Pustaka Citra Harapan, Jakarta, 1995
- Oka A. Yoeti, *Psikology Pelayanan Wisata*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, cet. Ketujuh, Penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011
- Rajagukguk Erman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Mandar Maju, Bandung, 2000
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit Grasindo, 2000
- Siahaan, N.H.T, *Hukum Konsumen*, Penerbit Pantai Rei, Jakarta, 2005
- Sofie Yusuf, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Instrumen Hukumnya*, Penerbit Citra Adytia, Bandung, 2003

Sri Wahyuni Endang, *Aspek Hukum Sertifikat dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, Penerbit Citra Adytia Bakti, Bandung, 2003

Subekti R, dan R Tjitiosudibio, *Kitab Undang-Undang Perdata*, Penerbit PT Pradya Paramita, Jakarta, 2000

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* ,

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen UU No 8 Tahun 1999

Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan UU No 14 Tahun 1992

Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang No 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang

Undang-Undang No 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian konsumen

Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian sengketa

Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian jasa

Undang-Undang No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

### **Daftar Internet**

<http://achmadsaerozi.wordpress.com/perlindungan-konsumen-di-indonesia>

22 Januari 2014 pukul 22.30

<http://pkditjenpdn.depdag.go.id/index.php.page=sanksi> 19 Desember 2013 pukul

13.30

<http://pkditjenpdn.depdag.go.id/index.php?page=sengketa> 30 Desember 2013

pukul 21.30

<http://www.docstoc.com/docs/Perlindungan-Konsumen> 20 Januari 2014 pukul

19.30

[www.kompas.com](http://www.kompas.com), *Perlindungan Konsumen Transportasi Mudik Lebaran* 28

Desember 2013 pukul 23.30