

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui isi dan pelaksanaan perjanjian baku paket wisata yang digunakan oleh *Commanditaire Vennootschap* Mitra Wisata *Tour* dalam hubungan hukum dengan konsumen; dan (2) mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian paket wisata.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan sosiologis. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan perjanjian baku paket wisata pada CV. Mitra Wisata *Tour* pada umumnya telah berjalan sesuai dengan kesepakatan para pihak, dengan memuat ketentuan mengenai hak dan kewajiban, fasilitas perjalanan, mekanisme pembayaran, pembatalan, serta penyelesaian sengketa. Dalam perjanjian tersebut terdapat klausula tertentu, seperti ketentuan uang muka yang bersifat tidak dapat dikembalikan dan pembatasan tanggung jawab pelaku usaha, yang berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan hukum antara pelaku usaha dan konsumen apabila tidak disertai alasan yang rasional dan penerapan yang proporsional.

Perlindungan hukum bagi konsumen pada prinsipnya telah diupayakan melalui penyelesaian secara musyawarah, namun secara normatif konsumen tetap memiliki hak untuk menuntut pemenuhan prestasi atau ganti rugi berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perjanjian Baku, Paket Wisata, Biro Perjalanan Wisata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

SUMMARY

This research aims to 1) examine the content and implementation of standard tour package agreements used by Commanditaire Vennootschap Mitra Wisata Tour in its legal relationship with consumers; and 2) identify the forms of legal protection available to consumers in the event of a breach of contract in the implementation of tour package agreements.

This study employs an empirical legal research method with statutory and sociological approaches. Based on the results of the research, it can be concluded that the implementation of standard tour package agreements at CV. Mitra Wisata Tour has generally been carried out in accordance with the agreement of the parties, containing provisions regarding the rights and obligations of the parties, travel facilities, payment mechanisms, cancellation terms, and dispute resolution. However, the agreement includes certain clauses, such as non-refundable advance payments and limitations of the business actor's liability, which may potentially create an imbalance in the legal position between the business actor and consumers if not accompanied by reasonable justification and proportional application.

In practice, legal protection for consumers has primarily been pursued through amicable settlement. Nevertheless, from a normative perspective, consumers retain the right to demand fulfillment of obligations or compensation in accordance with the provisions of the Consumer Protection Law.

Keywords: Standard Agreement, Tour Package, Travel Agency, Consumer Protection Law.