

ANALISIS PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PT WISATA SAPTA PESONA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

Implementasi pemenuhan hak konsumen di Indonesia dapat terealisasi dengan baik apabila pelaku usaha menetapkan setiap aturan operasional perusahaan dengan memperhatikan ketentuan hukum yang di Indonesia. Penelitian ini berfokus pada bagaimana PT Wisata Sapta Pesona menjamin pemenuhan hak konsumen sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melalui regulasi perusahaan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan yakni yuridis normatif – empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan Kualitatif yang bersifat deskriptif; data primer berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), Hasil Survei Perusahaan dan hasil wawancara management perusahaan; data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, jurnal, buku dan artikel hukum. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona telah menjamin 6 (enam) hak konsumen dari 8 (delapan) hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. PT Wisata Sapta Pesona telah berupaya untuk memastikan pengunjung sebagai konsumen terpenuhi hak-haknya dengan beberapa kebijakan atau program berupa kegiatan audit operasional. Training karyawan, Survei kepuasan pengunjung dan review pengunjung.

Kata kunci : Hak Konsumen, Standar Operasional Prosedur (SOP), PT Wisata Sapta Pesona.

**ANALYSIS OF CONSUMER RIGHTS FULFILLMENT IN THE STANDARD
OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) OF PT WISATA SAPTA PESONA
BASED ON LAW NUMBER 8 OF 1999**

Implementation of fulfilling consumer rights in Indonesia can be realized properly if business actors stipulate each company's operational rules by taking into account the legal provisions in Indonesia. This research focuses on how PT Wisata Sapta Pesona guarantees the fulfillment of consumer rights as stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection through company regulations in the form of Standard Operating Procedures (SOP) that apply. The research method used is normative juridical - empirical with a statutory approach and a qualitative descriptive approach; primary data in the form of Standard Operating Procedures (SOP), company survey results and company management interview results; secondary data in the form of laws and regulations, journals, books and legal articles. The results of the research show that the Standard Operating Procedures (SOP) of PT Wisata Sapta Pesona have guaranteed 6 (six) consumer rights out of 8 (eight) consumer rights regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. PT Wisata Sapta Pesona has made every effort to ensure that visitors as consumers have their rights fulfilled with several policies or programs in the form of operational audit activities. Employee training, visitor satisfaction survey and visitor reviews.

Keywords : Consumer rights, Standard Operating Procedures (SOP), PT Wisata Sapta Pesona.