



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

SKRIPSI

ANISA KHAIRUNISA

1910611208

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 HUKUM

2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 – ILMU HUKUM

LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI

JUDUL :

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

ANISA KHAIRUNISA

1910611208

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Program Studi S1 – Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 28 Mei 2023

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Hukum

Abdul Kholiq, S.H., M.H.

NIP/NIK. 199110132022031006

Menyetujui
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Surahmad, S.H., M.H.

NIP/NIK. 470099004181



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI S1 – ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Anisa Khairunisa

NIM : 1910611208

Program Studi : Studi Hukum

Judul : Analisis Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Standar Operasional
Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona Berdasarkan Undang-
Undang Nomor 8 Tahun 1999

Telah berhasil diperhatikan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Ketua Penguji

(Dwi Aryanti Ramadhani, S.H., M.H)

Anggota 1

(Sulastri, S.H., M.H)

Anggota 2

(Surahmad, S.H., M.H.)

Dekan



(Dr. Suherman, S.H., LL.M.)

Kaprodi

(Abdul Kholiq, S.H., M.H.)

Ditetapkan di :

Tanggal Ujian :

BIODATA PENULIS



Nama : Anisa Khairunisa
Tempat/Tgl. Lahir : Bogor, 16 Juni 2001
Jenis Kelamin : ~~Laki-laki~~/Perempuan*)
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Raya Puncak, RT 05/RW 01, Kp. Cipayung,
Kec. Megamendung, Kab. Bogor, Jawa Barat 16770
No. Telp : 089652760293/085880338910
Email : anisakhairunisa208@upnvj.ac.id
Nama Orang Tua :
A. Ayah : Karma (Alm)
B. Ibu : Mimin

PENDIDIKAN FORMAL

1. SD : SD Negeri Cipayung Girang 03
2. SMP : SMP Negeri 1 Megamendung
3. SMA : SMA Negeri 1 Cisarua

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Unit Peradilan Semu Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Anisa Khairunisa

NIM : 1910611208

Tanggal : 28 Mei 2023

Tanda Tangan :



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Khairunisa
NIM : 1910611208
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Hukum
Jenis Karya : Skripsi
Judul : Analisis Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan SETUJU/TIDAK SETUJU untuk melanjutkan pengolahan data skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA mengirimkan (submit) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/ jurnal nasional terakreditasi/ jurnal nasional berISSN bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 28 Mei 2023

Yang Menyatakan



Anisa Khairunisa

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabatnya dan para pengikutnya.

Skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi S1 Hukum Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Skripsi juga menjadi hasil implementasi tertulis dari ilmu yang didapatkan penulis selama menjalani masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa dalam proses pembuatan skripsi ini terdapat beberapa hambatan, namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak serta berkat ridho dari Allah SWT hingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan penulis. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak di bawah ini :

1. Yang tercinta dan tersayang untuk kedua orang tua penulis yaitu Ibu Mimin dan Alm. Bapak Karma yang telah mengarahkan, membimbing, mendukung, menyayangi dan selalu memberikan doa dan ridhonya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan dukungan dan nasihat-nasihat yang positif.
2. Dr. Suherman, S.H., LL.M, Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Abdul Kholiq, S.H., M.H, Kepala Prodi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Surahmad, SH., MH. selaku dosen pembimbing yang secara sukarela meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan tekun kepada penulis.
5. Segenap Dosen di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat

untuk masa kini dan masa depan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Teman-Teman seperjuangan penulis di Unit Peradilan Semu Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yakni Aqillah Astri, Elvina Gabriela, Lutfiah Zahra, Najlaa Putri, Rahmat Darmaraga, Regentio Candrika, Rizky Willy, dan Sherly Angelina yang selalu mendukung, memberi saran dan masukan serta menghibur dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Kaleb Yusuf Sinay, S.Tr.Par., M.Par., yang telah bersedia untuk dimintai wawancara dan mengoreksi skripsi penulis secara sukarela dengan kompetensi di bidang wisata yang dimilikinya, sehingga penulis dapat melengkapi data temuan pada skripsi ini.
8. PT Wisata Sapta Pesona yang telah menyediakan sarana bagi penulis untuk menyusun skripsi ini dengan data-data yang dapat dijadikan sebagai objek penelitian.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatunya, Terima kasih semua.

Jakarta, 28 Mei 2023



Anisa Khairunisa
1910611208

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.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN.....	ii
BIODATA PENULIS.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	xi
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
1. Jenis Penelitian.....	6
2. Pendekatan Penelitian.....	7
3. Jenis Data.....	8
4. Cara Pengumpulan Data.....	9
5. Teknik Analisi Data.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11

A.	Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
B.	Tinjauan Teori	14
1.	Teori Perlindungan Konsumen.....	14
2.	Teori Efektivitas Hukum.....	16
C.	Tinjauan Umum Hak Konsumen.....	17
D.	Tinjauan Umum Standar Operasional Prosedur (SOP).....	22
E.	Tinjauan Umum Pariwisata.....	25
F.	Tinjauan Umum Konsep Pelayanan.....	28
BAB III DESKRIPSI HASIL TEMUAN.....		31
A.	Daftar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di PT Wisata Sapta Pesona.....	31
B.	Data Survei Pengunjung PT Wisata Sapta Pesona Periode Bulan Januari – Maret 2023.....	32
C.	Data Ulasan (Review) Pengunjung PT Wisata Sapta Pesona Periode Bulan Januari – Maret 2023.....	35
BAB IV PEMBAHASAN		38
A.	Hak konsumen yang terjamin dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona.....	38
B.	Upaya PT Wisata Sapta Pesona dalam Memenuhi Hak Konsumen dan Menjaga Kepuasan Pengunjung atas Pelayanan yang Diberikan.....	48
C.	Kebijakan PT Wisata Sapta Pesona Untuk Memastikan Standar Perusahaan Diterapkan oleh Seluruh Karyawan.....	52
BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan.....	55
B.	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....		57

DAFTAR TABEL

TABEL 1. Daftar Standar Operasional Prosedur	
PT Wisata Sapta Pesona.....	33
TABEL 2. Data Survei Pengunjung PT Wisata Sapta	
Pesona Bulan Januari – Maret 2023.....	35
TABEL 3. Ulasan Google Review PT Wisata Sapta	
Pesona Bulan Januari – Maret 2023.....	36
TABEL 4. Rating Google Review Setiap <i>Estate</i> PT Wisata	
Sapta Pesona.....	37