

ABSTRAK

Penyedia jasa travel wisata yang semakin berkembang di tengah masyarakat membawa kemudahan bagi konsumen dalam merencanakan perjalanan. Di balik kemudahan ini, terdapat potensi menimbulkan kerugian apabila penyedia jasa tidak menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab penyedia jasa travel wisata dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal terjadinya pembatalan keberangkatan, baik secara preventif maupun represif berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris serta spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Objek penelitian ini adalah dua perusahaan di Jakarta, yaitu PT. Syawarifiyyah SIM Tour & Travel dan PT. Wins Tour Travel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab penyedia jasa travel wisata atas pembatalan keberangkatan dilakukan dengan cara *refund* dan *reschedule* melalui penyelesaian nonlitigasi. Penerapan perlindungan hukum bagi konsumen berfungsi untuk mengatur dan memberikan jaminan perlindungan atas hak-hak konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa apabila terdapat pembatalan keberangkatan oleh PT. Syawarifiyyah SIM Tour & Travel dan PT. Wins Tour Travel melalui nonlitigasi secara musyawarah merupakan bagian dari perlindungan hukum yang bertujuan untuk memberikan kepastian dan rasa aman kepada konsumen.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab, Travel Wisata, Perlindungan Konsumen.*