

ABSTRAK

Dalam kondisi pandemi covid 19, biro perjalanan wisata merupakan salah satu sektor yang dirugikan karena kejadian ini menyebabkan ditundanya bahkan dibatalkannya perjalanan wisata untuk mengurangi persebaran virus corona yang sudah ditetapkan dalam Keppres Nomor 12 Tahun 2020 sehingga terdapat ketidakjelasan keberangkatan wisata, perlindungan hukum terhadap konsumen biro perjalanan wisata ini yang diteliti dan dibahas. Tujuan diadakannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana keadaan *overmacht* terbatas yang dikarenakan pandemi covid 19 terhadap pengguna jasa biro perjalanan wisata bisa mendapatkan perlindungan hukum. Selain itu untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengembalian dana atau *refund* kepada konsumen oleh pelaku usaha biro perjalanan wisata pada saat kondisi pandemi covid 19. Penelitian ini menggunakan

Metode pendekatan yuridis empiris yakni sesuai fakta dimana impelentasinya menggunakan hukum normatif secara *in action*. Data yang digunakan dengan memadukan bahan primer dan sekunder serta tertier yang merupakan hasil wawancara.

Hasil penelitian menemukan bahwa dalam keadaan *overmacht* terbatas ini perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen berupa tanggungjawab privat (keperdataan) sesuai pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam arti berupa bentuk ganti rugi yang diberikan kepada konsumen oleh biro perjalanan wisata selaku pelaku usaha. Dan mekanisme *refund* kepada konsumen oleh pelaku usaha biro perjalanan wisata yaitu jika konsumen sudah melakukan kesepakatan dan pembayaran uang muka ataupun pelunasan dengan biro perjalanan wisata dan terjadi keadaan pandemi covid 19 ini maka pihak travel agent harus mengembalikan uang muka tersebut dapat berupa pengembalian penuh atau dapat dalam bentuk cicilan kepada konsumen sebagai bentuk tanggung jawab dari travel agent.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Biro Perjalanan Wisata, Pengembalian Dana.