



www.borobudurpark.co.id

#### **Borobudur**

The magnificent world cultural heritage site, the largest Buddhist temple in the world, the biggest ancient monument in the Southern Hemisphere and the oldest in South East Asia, 41 km northwest of Yogyakarta and 7 km south of Magelang, Central Java.

#### **Prambanan**

The most beautiful Hindu temple in the world, the biggest temple complex in Java with 224 temple in the area, about 15 km from Yogyakarta.

#### **Ratu Boko**

The lost masterpiece palace complex from the 8th century, the only Hindu and Buddhist mixed-architectural archaeological site, about 3 km to the south of Prambanan Temple.

**SURAT KEPUTUSAN DIREKSI  
PT TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, PRAMBANAN & RATU BOKO (Persero)  
NOMOR : SK. 48/DIREKSI/2018**

**TENTANG**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN**

DIREKSI PT TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, PRAMBANAN & RATU BOKO (Persero)

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen, maka diperlukan upaya perlindungan kepada konsumen;
- b. bahwa untuk meminimalisir serta mengakomodir segala keluhan, usul, dan saran konsumen maka diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, perlu menetapkan perlindungan konsumen melalui Surat Keputusan Direksi;
- Mengingat : 1. Akta Pendirian Perusahaan yang dibuat oleh Notaris Soeleman Ardjasmita, SH Nomor : 19 tanggal 15 Juli 1980 beserta perubahan-perubahannya Nomor : 11 tanggal 4 Desember 2013 Jo. Nomor : 29 tanggal 22 Desember 2015 Jo. Nomor : 33 tanggal 22 Juni 2017 Jo. Nomor : 27 tanggal 27 Agustus 2018 Jo. Nomor 29 tanggal 28 Desember 2018 oleh Notaris Woro Sutristiassiwi Sriwahyuni, SH., M.H;
2. Surat Keputusan Menteri BUMN selaku RUPS Perusahaan Perseroan (Persero) PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko, Nomor : SK-237/MBU/11/2015, tanggal 24 November 2015 tentang Pengangkatan Direktur Utama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko Jo. Nomor : SK-102/MBU/05/2017, tanggal 29 Mei 2017 tentang Pemberhentian, Perubahan Nomenklatur, Pengalihan Tugas, dan Pengangkatan Anggota-Anggota Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko Jo. Nomor : SK-299/MBU/12/2018 tanggal 5 Desember 2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota – Anggota Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko;
3. Surat Keputusan Direktur Utama Nomor 3 Tahun 1983 tanggal 2 Mei 1983 tentang Landasan Kebijakan PT Taman Wisata Candi Borobudur & Prambanan;

**PT.(Persero) TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, PRAMBANAN & RATU BOKO**

Head Office : Jl. Raya Yogya-Solo KM.16, Prambanan, Yogyakarta 55571, Indonesia, Tel. +62 274 496 402, 496 406, Fax. +62 274 496 404  
email : info@borobudurpark.co.id

Representative Office : Gedung Sarinah Lt.12 Jl. MH.Thamrin No.II Jakarta Pusat  
Telp/Fax.021 39832154, e-mail : jakarta@borobudurpark.co.id

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DIREKSI TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN;**

### PASAL 1

#### Definisi

Yang dimaksud dalam Surat Keputusan Direksi ini :

- a) **Perlindungan Konsumen** adalah komitmen dan upaya Perusahaan dalam memberikan jaminan terhadap pelayanan dan kepastian hukum atas perlindungan kepada konsumen;
- b) **Konsumen** adalah pengunjung, tamu yang menginap dan setiap orang dan/atau kelompok yang menggunakan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh Perusahaan;
- c) **Perusahaan atau Pelaku Usaha** adalah PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko (Persero);
- d) **Produk** adalah Lokasi kunjungan di Taman Wisata Candi Borobudur, Taman Wisata Candi Prambanan dan Taman Wisata Ratu Boko, Manohara Centre of Borobudur Study, Teater dan Pentas, Usaha Jasa Transportasi serta unit usaha Perusahaan lainnya;
- e) **Kepuasan Konsumen** adalah respon atau tanggapan yang diberikan konsumen atas pemenuhan hak atas pelayanan konsumen, sehingga memperoleh rasa senang dan nyaman;
- f) **Surat Keputusan Direksi** adalah Surat Keputusan yang diterbitkan oleh Direksi;

### PASAL 2

#### Asas dan Tujuan

- (1) Perlindungan konsumen berdasarkan Surat Keputusan Direksi ini berdasarkan pelayanan, manfaat, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum;
- (2) Perlindungan konsumen bertujuan antara lain :
  - a) Memberikan pelayanan sebagai hak konsumen;
  - b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari dampak negatif;
  - c) Memaksimalkan pemakaian jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko (Persero);
  - d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
  - e) Meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang menjamin kelangsungan usaha, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen di lingkungan Perusahaan;

### PASAL 3

#### Hak dan Kewajiban Konsumen

- (1) Hak konsumen antara lain :
  - a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam melaksanakan kegiatan di lingkungan Perusahaan;
  - b) Hak mendapatkan 3S, Senyum, Sapa dan Salam;

A

- c) Hak atas informasi yang benar dan jelas mengenai produk Perusahaan;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas produk yang digunakan;
- e) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara baik, proporsional dan tidak diskriminatif;
- f) Hak untuk mendapatkan struk / bukti pembayaran

(2) Kewajiban konsumen antara lain :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan/atau pemanfaatan produk Perusahaan demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan kunjungan dan/atau melakukan transaksi pembelian ataupun sewa-menyewa dengan Perusahaan;
- c) Menyampaikan hal-hal yang tidak diketahui Perusahaan apabila hal tersebut memiliki dampak dan/atau dapat menimbulkan kerugian bagi Perusahaan;

#### **PASAL 4**

##### **Hak dan Kewajiban Perusahaan**

(1) Hak Perusahaan antara lain :

- a) Hak untuk menerima kompensasi dari kunjungan dan/atau pemanfaatan produk Perusahaan;
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang tidak patut dan/atau tidak beritikad baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh produk Perusahaan;

(2) Kewajiban Perusahaan antara lain :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi dan jaminan produk;
- c) Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar, proporsional dan tidak diskriminatif;
- d) Memberi kompensasi atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan produk sepanjang dilaksanakan sesuai dengan itikad baik;

#### **PASAL 5**

##### **Mekanisme Penyampaian Keluhan dan Penanganan Keluhan**

- (1) Komplain atau keluhan konsumen merupakan suatu yang menjadi hak dari konsumen yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai apa yang diinginkan atau yang sebagaimana mestinya;
- (2) Mekanisme penyampaian keluhan mengacu pada Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris Nomor : SK. 26/DIREKSI/2017; Nomor : SK. /DEKOM.TWC/X/2017, tanggal 26 Oktober 2017 tentang Penetapan Kebijakan pelayanan keluhan *Stakeholders* di lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero);

#### **PASAL 6**

##### **Survey Kepuasan Konsumen**

- (1) Survei kepuasan konsumen dilaksanakan oleh Perusahaan melalui Departemen Pemasaran setiap tahunnya dan/atau sesuai kebutuhan Perusahaan;
- (2) Tujuan diadakan survey kepuasan konsumen antara lain :

A


- a) Mengetahui ekspektasi dan persepsi konsumen;
  - b) Menentukan kebutuhan, keinginan dan persyaratan dan harapan konsumen;
  - c) Mengukur indeks kepuasan konsumen;
  - d) Sebagai pedoman penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
  - e) Menunjukkan komunikasi dan komitmen terhadap kualitas kepada pelanggan;
- (3) Proses survey kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :
- a) Persetujuan Direksi terhadap survey kepuasan konsumen;
  - b) Studi pustaka dan lapangan;
  - c) Pemetaan teknis pelanggan;
  - d) Penentuan alat dan teknik pengumpulan data;
  - e) Identifikasi atribut yang akan dijadikan pertanyaan untuk survey, mengacu kepada harapan pelanggan;
  - f) Penyusunan kuesioner;
  - g) Kuesioner yang tersusun sebelum disebar dilakukan uji coba untuk menentukan validitas dan reliabilitas;
  - h) Penyebaran jenis konsumen dilakukan sesuai pemetaan pelanggan yang telah dilakukan sebelumnya;
  - i) Pengumpulan data secara tepat;
  - j) Analisis data dilakukan setelah data terkumpul dengan metode analisis yang umum digunakan;

**PASAL 7**  
**Penutup**

- (1) Surat Keputusan Direksi ini berlaku sejak tanggal 31 Desember 2018;
- (2) Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekurangan dan/atau kekeliruan, maka akan diadakan perubahan dan/atau perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 31 Desember 2018

-----  
**DIREKSI**

  
**EDY SETIJONO**  
**DIREKTUR UTAMA**  
