

**SURAT KEPUTUSAN DIREKSI
PT TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, PRAMBANAN DAN RATU BOKO
NOMOR : SK.17/DIREKSI/2022**

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DIREKSI PT TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, PRAMBANAN DAN RATU BOKO

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 huruf a dan huruf b diatas, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Direksi tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat : 1. Akta Pendirian Perusahaan yang dibuat oleh Notaris Soeleman Ardjasmita, SH Nomor: 19 tanggal 15 Juli 1980 yang terakhir diubah dengan Akta Nomor: 06 tanggal 11 Januari 2022 Jo. Akta Nomor: 01 tanggal 1 Maret 2022 oleh Notaris Ir. Edwin Rusdi, S.H., M.Kn,M.Hum;
2. Surat Keputusan Menteri BUMN selaku RUPS Perusahaan Perseroan (Persero) PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko 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 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota-Anggota Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) Jo. Nomor: SK-01/MBU/01/2021 tanggal 4 Januari 2021 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Direktur Utama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko;
3. Surat Keputusan Direktur Utama Nomor: 1 Tahun 1981 tanggal 6 Maret 1981 tentang Peraturan Kepegawaian Perusahaan;
4. Surat Keputusan Direktur Utama Nomor 3 Tahun 1983 tanggal 2 Mei 1983 tentang Landasan Kebijakan PT. Taman Wisata Candi Borobudur & Prambanan;
5. Surat Keputusan Direksi Nomor: SK.08/DIREKSI/2021 tanggal 1 Februari 2021 tentang Penetapan Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan

PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko

Kantor Pusat
Jl. Raya Yogya – Solo Km.16 Prambanan,
Yogyakarta, 55571
P : +62 274 496 402 / +62 274 496 406
F : +62 274 496 404
E : info@borobudurpark.co.id

Kantor Perwakilan Jakarta
Kantor Gedung Pengelola TMII Lt. 3
Jl. Raya Taman Mini, Jakarta Timur 13560
P : +62 21 840 3400 ext 110 / 179
E : jakarta@borobudurpark.co.id
www.borobudurpark.com



- Susunan Jabatan di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero);
6. Surat Keputusan Direksi Nomor: 59/DIREKSI/2021 tanggal 30 September 2021 tentang Perubahan Surat Keputusan Direksi Nomor: SK.08/DIREKSI/2021 tentang Penetapan Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Susunan Jabatan di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero);

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;
- 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 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 berasaskan 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;
- 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;
- 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.17/DIREKSI/2022; Nomor : SK. /DEKOM.TWC/ /2022, tanggal 22 Maret 2022 tentang Penetapan Kebijakan pelayanan keluhan *Stakeholders* di lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko;

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) 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 reabilitas;
- 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 22 Maret 2022;
- (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 : 22 Maret 2022


DIREKSI
EDY SETIJONO
DIREKTUR UTAMA