

**BAB III**

**TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP KONSUMEN**

**JASA PERJALANAN**

**A. Konsep Tanggung Gugat**

Di dalam hukum, ada 2 (dua) istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yakni *liability* dan *responsibility*. Tanggung-gugat (*liability*) merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab. Yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah kedudukan seseorang atau badan hukum yang dianggap bertanggung jawab untuk membayar suatu bentuk ganti rugi atau ganti rugi setelah suatu peristiwa hukum atau perbuatan hukum.<sup>1</sup>

Pendapat Peter Mahmud Marzuki ini tidak jauh berbeda dengan pendapat ahli hukum perdata di awal abad ke-20 yaitu J.H. Nieuwenhuis, Tanggung gugat juga merupakan kewajiban untuk memberi kompensasi karena pelanggaran norma. Perbuatan melanggar norma tersebut dapat terjadi disebabkan: (1) perbuatan melawan hukum, atau (2) wanpretasi. Lebih lanjut Nieuwenhuis menjelaskan bahwa pertanggungjawaban didasarkan pada dua pilar, yaitu melanggar hukum dan kesalahan. Dilihat dari pendapat Nieuwenhuis, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tanggung gugat mungkin timbul karena :

---

<sup>1</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2009, h.258, Pengantar Ilmu Hukum, Kencana Prenada Media Grup.

- a. Undang – Undang, artinya seseorang/pihak bertanggung jawab bukan karena kesalahan yang dilakukannya, tetapi menurut ketentuan undang-undang. Jenis pertanggungjawaban ini disebut pertanggungjawaban atas risiko.
- b. Kesalahan tersebut terjadi karena adanya kesepakatan antara para pihak yang merugikan salah satu pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata (perbuatan melawan hukum). Jenis tanggung jawab ini dikenal sebagai pertanggungjawaban berbasis kelalaian dalam melaksanakan tanggung jawab dan juga karena pembuktian menjadi pertanggungjawaban berdasarkan praduga bersalah.<sup>2</sup>

Sementara pertanggungjawaban (*responsibility*) merupakan sesuatu yang dapat dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban yang seharusnya dilakukan tetapi tidak dilakukan. Disaat keadaan seseorang terpaksa menanggung segala sesuatu, jika terjadi sesuatu dapat dituntut, digugat, atau hak untuk melakukan perbuatan yang melakukan perbuatan merugikan pihak lain. Tanggung gugat adalah rantai tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh kesalahan atau risiko. Dengan demikian, telah dilakukan suatu tindakan oleh suatu perusahaan, dalam arti bahwa segala tindakan yang dilakukan oleh kontraktor dalam pelaksanaan pekerjaannya tunduk pada hukum yang berlaku, sehingga perusahaan tersebut secara sadar bertanggung jawab atas apa yang terjadi dalam pekerjaannya, dan walaupun ada perbuatan yang melawan atau melanggar hukum harus dipertanggungjawabkan secara hukum, termasuk dengan segala konsekuensinya untuk dikenakan sanksi hukum terhadap pelanggaran norma-norma hukum yang mendasari.

Liability juga merupakan terjemahan dari bahasa Belanda *aansprakelijkheid* yang merupakan padanan bahasa Inggris dari account atau akun, yang berarti tanggung jawab terkait

---

<sup>2</sup> Margaretha Evelin Asmara Putri, 2019, Tanggung Gugat Perdata Angkutan Umum Berbasis Online Terhadap Penumpang Apabila Terjadi Suatu Kecelakaan Lalu Lintas, Jurnal Private Law, h.2

keuangan atau kepercayaan. Aansprakelijkheid dan liabilitas digunakan untuk membedakan pengertian dari istilah *verantwoordelijkheid* dalam bahasa Belanda dan liabilitas dalam bahasa Inggris, istilah Indonesianya sebagai liabilitas. Tanggung jawab muncul sebelum tindakan ilegal dan karena itu seseorang bertanggung jawab dalam kasus yang dibawa ke pengadilan.<sup>3</sup>

Tanggung gugat tidak hanya berupa ganti rugi, tetapi juga dalam mengembalikan keadaan semula, yang merupakan hakekat dari perbuatan melawan hukum, yaitu salah satu pihak dengan sengaja atau tidak sengaja merugikan pihak lain dan merugikan salah satu pihak. Dapat dikatakan bahwa dalam praktek tanggung gugat dikaitkan dengan adanya tuntutan hukum di bidang hukum perdata terhadap sejumlah pihak (tergugat) dimintai untuk menanggung atas gugatan pihak lain. Gugatan apa yang diajukan sebagai akibat dari kerugian yang diderita oleh pihak lain (penggugat).

Pengertian terkait tanggung gugat salah satunya ada di Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (UUAP). Dari keseluruhan isi UUAP ada terminology tentang tanggung jawab dan tanggung gugat pada Pasal 1 angka 23 yang berbunyi “Delegasi adalah pelimpahan kewenangan dari Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih tinggi kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi”.

Tanggung jawab dapat muncul dari beragam situasi, seperti kecelakaan lalu lintas, kelalaian profesional, pelanggaran kontrak, pencemaran lingkungan, atau kegagalan produk. Ketika seseorang atau organisasi ditemukan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita, mereka mungkin menghadapi tuntutan hukum untuk mengkompensasi kerugian yang diderita oleh pihak yang dirugikan. Dalam proses hukum, tanggung gugat mencakup pembuktian adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan atau kelalaian pelanggar dengan

---

<sup>3</sup> Yohanes Sogar Simamora, 2010, Kuliaah Perbandingan Hukum Perdata, Progam Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, h. 5.

kerugian yang diderita pihak lain. Jika seseorang atau organisasi ditemukan bertanggung jawab atas kerugian, mereka mungkin bertanggung jawab atas kerugian, yang mungkin termasuk kerugian finansial, kerugian non-finansial, biaya perawatan medis atau pemulihan.

Hukum perdata Indonesia dikenal dengan tanggung jawab tidak langsung, yang merupakan perluasan dari tanggung jawab seseorang yang terdapat dalam ketentuan ini. Tanggung jawab tidak langsung atau alternatif dapat dipahami sebagai tanggung jawab tidak langsung yang diberikan kepada pihak yang bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan oleh pihak yang bertanggung jawab.<sup>4</sup> Berdasarkan Pasal 1367 KUH Perdata, seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang diderita akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukannya, tetapi juga terhadap orang-orang yang berada di bawah kekuasaannya. Ada 3 (tiga) teori pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum orang lain, yaitu teori tanggung jawab atasan (*respons superior, a theory of superior risk*), teori tanggung jawab non atasan terhadap bawahan, dan menganggap tanggung jawab terhadap penggantian aset di bawah tanggung jawab seseorang.<sup>5</sup>

Ketentuan tanggung gugat dapat bervariasi tergantung pada yurisdiksi dan jenis tanggung gugat yang terlibat. Namun secara umum, beberapa kondisi umum harus dipenuhi dalam kasus tanggung gugat. Berikut adalah beberapa syarat yang umumnya diperlukan:

- a. Adanya Pelanggaran Hukum: Adanya pelanggaran hukum oleh pihak yang bertanggung jawab. Pelanggaran ini dapat berupa kelalaian, pelanggaran kontrak, pencemaran nama baik atau tindakan melanggar hukum lainnya.
- b. Adanya Kerugian: Adanya kerugian atau kerusakan yang diderita oleh pihak tersebut sebagai akibat dari pelanggaran yang terjadi. Kerugian ini bisa berupa kerugian finansial, kerugian fisik, kerugian reputasi, atau kerugian emosional.

---

<sup>4</sup> Anita Mihadja, Cynthia Kurniawan, Kevin Anthony, "Vicarious Liability: Perspektif Masa Kini", Jurnal Education and Development Institut Pendidikan Tapanuli Selatan, Vol.8-No.1, Februari 2020, halaman 73.

<sup>5</sup> Krisnadi Nasution, *Supra Note Nomor 1*, halaman 59

- c. Adanya Hubungan Kausal : Ada hubungan sebab akibat antara pelanggaran pihak yang bertanggung jawab dan kerugian yang diderita oleh pihak yang dirugikan. Dalam arti lain, tindakan atau kelalaian pihak yang bertanggung jawab secara langsung menimbulkan kerugian.
- d. Adanya Tanggung Jawab Hukum : Pihak yang bertanggung jawab atau pihak yang melakukan pelanggaran mempunyai kewajiban hukum untuk memperbaiki kerugian yang ditimbulkan kepada pihak yang dirugikan. Tanggung jawab ini dapat berupa kewajiban hukum atau kontraktual yang ditetapkan oleh hukum atau kontrak yang berlaku.
- e. Adanya Bukti: Dalam tanggung gugatan pertanggungjawaban, penggugat harus dapat memberikan bukti yang cukup untuk mendukung gugatannya. Bukti ini dapat berupa dokumen, saksi, laporan atau bukti lain yang mendukung klaim kerugian dan pelanggaran hukum yang telah terjadi.

Dilihat dari syarat-syarat tanggung gugat yang telah dijabarkan diatas, yang paling berhubungan ialah kelalaian. Kelalaian termasuk bentuk dari salah satu syarat dari tanggung gugat, yaitu adanya pelanggaran hukum. Misalnya, biro perjalanan melakukan kesalahan atau lalai dalam mengatur akomodasi penginapan atau keterlambatan penjemputan wisatawan sehingga menyebabkan pembatalan jadwal perjalanan dan ketidakpuasan konsumen pengguna jasa perjalanan.

#### **A. Tanggung Gugat Biro Perjalanan Terhadap Konsumen Jasa Perjalanan**

Tanggung Gugat Biro Perjalanan (pengangkut) terhadap konsumen jasa perjalanan berarti tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumennya. Seperti dikemukakan Purwosutjipto (1984), Sistem hukum Indonesia tidak mensyaratkan suatu perjanjian pengangkutan dilakukan secara tertulis, lisan saja, sepanjang ada persetujuan atau kesepakatan.

Kewajiban dan hak dapat diketahui dari organisasi pengangkutan, atau berdasarkan dokumen pengangkutan yang timbul dari perjanjian tersebut.<sup>6</sup>

Dokumen pengangkutan adalah setiap dokumen yang digunakan sebagai bukti dalam pengangkutan, berupa manuskrip, kuitansi, nota penyerahan, akta atau judul. Jika pengangkut tidak mengatur sarana pengangkutan yang wajar, ia harus bertanggung jawab. Artinya menanggung segala akibat yang timbul dari perbuatan mengatur pengangkutan baik sengaja maupun karena kelalaian pengangkut itu sendiri. Dalam hal ini berarti jika Biro perjalanan melakukan kelalaian seperti lalai dalam mengatur akomodasi, penginapan, dan destinasi-destinasi yang harus dikunjungi yang tidak sesuai dengan paket tour yang dibeli wisatawan atau konsumen jasa perjalanan dan menyebabkan kebatalan jadwal perjalanan atau ketidakpuasan wisatawan maka biro perjalanan harus bertanggung jawab atas akibat karena kelalaian tersebut.

Berdasarkan asas kebebasan berkontrak, para pihak dapat membuat ketentuan yang membatasi tanggung jawab para pihak. Dalam hal ini, pengangkut dapat membatasi tanggung jawab berdasarkan prestasi. Ketika sebuah perjanjian dibuat secara tertulis, batasan biasanya dinyatakan dengan jelas dalam syarat atau ketentuan perjanjian tersebut.. Namun ketika kesepakatan itu tidak tertulis (lisan), penekanan adat pada martabat/keadilan memegang peranan penting di samping ketentuan undang-undang.

Pengertian tanggung jawab pengangkut diatur dalam pasal 1236 dan 1246 KUHP, Menurut ketentuan Pasal 1236 KUHP, pengangkut harus mengganti biaya kerugian yang timbul dan piutang bunga jika tidak dapat menyerahkan barang atau lalai mengambil tindakan pencegahan yang diperlukan untuk mendapatkan kembali barang tersebut. Pasal 1246 KUH Perdata mengatur bahwa biaya, kerugian dan keuntungan pada umumnya meliputi kerugian

---

<sup>6</sup> Rizal Al Salam, 2013, Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel, (Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)

yang timbul dan keuntungan yang diharapkan. Pengangkut dapat menolak tuntutan pihak lawan bilamana pengangkut dapat membuktikan:

- a. Tidak dilaksanakannya.
- b. Tidak sempurna dilaksanakannya.
- c. Jika pelaksanaan komitmen tidak dilakukan tepat waktu karena peristiwa yang tidak terduga dan tidak dapat dibenarkan. Penolakan pengangkut tidak ada gunanya jika pihak lawan membuktikan bahwa pengangkut tidak jujur.<sup>7</sup>

Munculnya konsep tanggung jawab karena kegagalan alat transportasi untuk melakukan kewajibannya sebagaimana mestinya, atau tidak baik, untuk ketidakjujuran, atau untuk menyelesaikan kegagalan untuk melakukan. Namun dalam perjanjian pengiriman ada beberapa hal yang bukan menjadi tanggung jawab pihak pengangkut. Dalam hal terjadi klaim, pengangkut bebas untuk mengganti kerugian. Yaitu, keadaan memaksa (*overmacht*), cacat muatan atau penumpang, dan kesalahan atau kelalaian konsumen atau penumpang itu sendiri. Ketiganya diakui baik dalam hukum maupun dalam yurisprudensi. Selain ketiganya, pengangkut bertanggung jawab.

Dalam hal terjadinya perselisihan mengenai pertanggungjawaban salah satu pihak yaitu pihak yang dirugikan dapat ke pengadilan, namun hal tersebut harus diselesaikan terlebih dahulu dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk diselesaikan melalui mediasi. BPSK sendiri merupakan suatu lembaga untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen, sebagaimana telah tercantum dalam UUPK. Dilihat dari Pasal 1 Angka 11 UUPK, mereka bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila mengacu pada pengertian dari BPSK dapat dilihat bahwa yang dapat bersengketa di BPSK adalah Pelaku Usaha dan Konsumen. Keberadaan BPSK tentunya akan menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa

---

<sup>7</sup> H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 1991, hlm.35

dirugikan oleh pelaku usaha. Hal ini dikarenakan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha memiliki nominal perkara yang kecil sehingga tidak mungkin diajukan sengketa di pengadilan yang tentunya tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang dituntut.<sup>8</sup> Selanjutnya, yang perlu diketahui ialah mengenai BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan dari Pelaku Usaha dan Konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen jo. Pasal 9 ayat (2) huruf a Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jo. Pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK juga dibentuk sebagai salah satu forum di luar pengadilan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara Pelaku Usaha dan Konsumen akibat dari kedudukan konsumen yang biasanya secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.<sup>9</sup> Dalam hal ini, pihak pengirim atau penerima barang dapat menuntut pihak pengangkut atas kerugian yang telah ditimbulkan dan sebaliknya pihak pengangkut dapat menuntut penerima barang atau penerima barang atas biaya pengiriman yang belum dibayar. Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk mengkompensasi kerusakan, polusi, dan/atau kerugian konsumsi yang disebabkan oleh konsumsi barang dan jasa produksi dan bisnis.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian atau penggantian barang dan/atau jasa yang sama atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau ganti rugi sesuai dengan ketentuan pasal ini dan peraturan.

---

<sup>8</sup> Susanti Adi Nugroho, *Supra Note No.4*, hal.74

<sup>9</sup> Dahlia, *Supra Note No.1*, hal.86



- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menutup kemungkinan dilakukannya pemeriksaan pidana berdasarkan bukti tambahan mengenai adanya unsur pidana.
- e. Ketentuan ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku jika badan usaha membuktikan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh kesalahan konsumen.

Asas tanggung jawab merupakan masalah yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, analisis yang cermat diperlukan untuk menentukan siapa yang bertanggung jawab dan sejauh mana pihak yang terlibat dapat dimintai pertanggungjawaban.<sup>10</sup>

Berdasarkan prinsip tanggung jawab diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Prinsip tanggung jawab didasarkan pada unsur yang bersalah. Pendaftar baru harus bertanggung jawab secara hukum jika ada unsur kesalahan.
- b. Asas selalu bertanggung jawab, yang menyatakan bahwa terdakwa selalu dimintai pertanggungjawaban (asas praduga tanggung jawab), sampai ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Oleh karena itu, beban pembuktian ada pada pihak tergugat.
- c. prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab Prinsip praduga tidak bertanggung jawab hanya diketahui dalam jumlah transaksi konsumen yang sangat terbatas.
- d. Dalam hal ini prinsip tanggung jawab mutlak menjelaskan bahwa konsumen akan dirugikan jika mengalami kesalahan pada saat pendistribusian.

---

<sup>10</sup> R Rahmawati, 2019, Judul Tanggung Gugat Perusahaan Ekspedisi Atas Kelalaian Asuransi Pengangkutan, hal.1

- e. Asas tanggung jawab terbatas, asas tanggung jawab terbatas (the principle of limit of liability) sangat bermanfaat bagi entitas komersial ketika memberikan ketentuan disclaimer dalam kesepakatan antara para pihak. Asas tanggung gugat ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak, karena asas tanggung jawab tidak memberikan perlindungan atau kepastian hukum kepada konsumen apabila dilakukan mengakibatkan kerugian.<sup>11</sup>

Menurut penjelasan di atas, kelalaian merupakan suatu pelanggaran hukum apabila terjadi kerugian, apabila kelalaian tersebut menimbulkan kerugian materiil atau material, maka orang yang menyebabkan kerugian tersebut dapat bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut. Untuk mendapatkan ganti rugi apabila penyelenggara perjalanan wisata diketahui lalai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terhadap konsumen, maka konsumen jasa perjalanan berhak menggugat sesuai dengan isi kontrak atau perjanjian yang ditandatangani antara biro perjalanan. dan konsumen jasa perjalanan. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya

Untuk mencapai efek yang benar di antara para pihak sesuai dengan ketentuan KUH Perdata, para pihak dapat bersepakat untuk melindungi kepentingan mereka atas dasar memperhatikan hak, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing pihak guna terciptanya hubungan yang baik antara pihak biro perjalanan dengan konsumen tidak terjadi sengketa atau timbul sengketa selama proses penyelesaian masih berjalan.

Biro perjalanan atau pelaku usaha dapat dikenakan sanksi jika dibawa sampai ke depan pengadilan, Munir Fuady mengatakan, Wanprestasi adalah keadaan di mana kelalaian atau kelalaian debitur menyebabkan debitur tidak dapat melaksanakan dengan baik kewajiban-

---

<sup>11</sup> *Ibid.*

kewajiban yang ditentukan dalam perjanjian. Dalam perjanjian tersebut terjadi pelanggaran apabila salah satu pihak tidak menghormati atau tidak melaksanakan isi perjanjian yang telah dibuatnya.<sup>12</sup>

Biro perjalanan atau agen komersial dapat dikenakan sanksi atas pelanggaran kelalaiannya sendiri, dalam hal ini ada ketentuan dalam KUH Perdata dan UU Perlindungan Konsumen No 10 Agustus 1999. Dalam KUH Perdata pihak yang tidak melakukan konten yang disetujui akan didenda. Akibat dari kelalaian atau kelalaian debitur tersebut diancam dengan beberapa macam hukuman atau hukuman, ada 4 (empat) jenis hukuman yaitu :<sup>13</sup>

- a. membayar kerugian yang diderita kreditur atau dinamakan ganti rugi;
- b. pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian;
- c. peralihan resiko.
- d. membayar biaya perkara kalau sampai diperkarakan di depan hakim.

Pelaku usaha yang lalai dalam melaksanakan tanggung jawabnya dan melanggar peraturan yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikategorikan sebagai telah melakukan wanprestasi dan untuk itu terdapat 3 (tiga) jenis sanksi, yaitu :

- a. Sanksi Administratif, Sanksi administratif ditentukan dalam Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberi kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif yaitu yang berupa ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Sehingga kewenangan ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bukan pada pengadilan. Sanksi administrasi tersebut dapat dijatuhkan terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap

---

<sup>12</sup> Tommy Simatupang, Pengertian, Bentuk dan Sanksi Wanprestasi.

<sup>13</sup> Yahman, Karakteristik Wanprestasi Dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari hubungan Kontraktual, Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta, 2011, hlm. 81

Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), yaitu tentang tanggung jawab pembayaran ganti kerugian dari pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- b. Sanksi Pidana Pokok, Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.
- c. Sanksi tambahan, Ketentuan Pasal 63 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan Pasal 62 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Selain sanksi pokok maka diatur juga sanksisanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa :
  - a. Perampasan barang tertentu.
  - b. Pengumuman keputusan hakim.
  - c. Pembayaran ganti rugi
  - d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen.
  - e. Pencabutan izin usaha.

Jika ada masalah dengan kenyamanan wisatawan dalam menyediakan jasa perjalanan wisata, maka menjadi tanggung jawab biro perjalanan untuk selalu mengantisipasi dengan meningkatkan layanan mereka dalam bentuk pengembalian uang dan peningkatan layanan. Jika mencermati Permen Parekraf, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab yang ditanggung oleh biro perjalanan sebagai penyedia jasa adalah mutlak. Sebab, kelalaian tour operator dalam menjalankan paket wisata yang dijual kepada wisatawan akan mengakibatkan kerugian bagi wisatawan yaitu pembatalan itinerary wisata.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> I Gusti Ngurah Agung Suryadewa, Ida Ayu Putu Widiati dan I Wayan Arthanaya, 2019, Perlindungan Hukum

Sebagaimana bunyi Pasal 1367 (3) KUH Perdata yang menentukan majikan atau orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusannya, bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh bawahannya atau orang yang telah mewakilinya. Dari beberapa penelitian pengusaha bus angkutan umum dapat diketahui untuk membatasi tanggung jawabnya, para pengusaha dalam perjanjian dengan pengemudi selalu menyebutkan bahwa apabila terjadi perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh para pengemudi maka para pengusaha tidak akan ikut bertanggungjawab, termasuk pula perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan peristiwa kecelakaan lalu lintas.

Tetapi bila pihak korban merasa bahwa ganti kerugian yang diberikan oleh pihak pengemudi maupun oleh pihak pengusaha belum mencukupi, akan kemudian belum meneruskan tuntutan ganti kerugian ke Pengadilan Negeri, maka hakim berdasarkan rasa keadilan dan keyakinannya senantiasa akan mengabulkan permohonan pihak korban untuk mendapat ganti kerugian secara bertanggung jawab renteng dari pihak pengemudi maupun pihak pengusaha. Hal ini karena pengusaha sebagai majikan bisa dimasukkan sebagai pihak yang ikut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melanggar hukum bawahannya (Pasal 1367 ayat 3 KUH Perdata).<sup>15</sup>

Ketentuan wajib Pengertian terkait tanggung gugat salah satunya ada di Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Dari keseluruhan isi Undang-undang Administrasi Pemerintahan ada terminologi tentang tanggung jawab dan tanggung gugat pada Pasal 1 angka 23. Bunyi lengkap pasal itu adalah: “Delegasi adalah pelimpahan kewenangan dari Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih tinggi kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi”. Walaupun Undang-undang Administrasi Pemerintahan membedakan keduanya tetapi ia tidak mencoba menetapkan definisi keduanya. Bahkan, Pasal 1 angka 23 tidak konsisten dengan Pasal 13 Ayat (7) yang berbunyi: “Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang memperoleh wewenang melalui

---

Terhadap Wisatawan oleh Biro Perjalanan Wisata di Kabupaten Badung, Jurnal Analogi Hukum, h.5

<sup>15</sup> Arief Gosita, KUHAP Dan Pengaturan Ganti Rugi Pihak Korban, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1987

delegasi, tanggung jawab kewenangan berada pada penerima delegasi”. Ini tidak konsisten karena kata tanggung gugat tidak lagi disertakan.<sup>16</sup>

Pengaturan mengenai Perbuatan Melawan Hukum di Indonesia secara normatif merujuk pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut sebagai KUHPer) yang menyatakan bahwa setiap orang yang melakukan perbuatan melawan hukum dan menimbulkan kerugian akan bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkannya. Adapun, dalam Hukum Perdata Indonesia dikenal konsep *vicarious liability* yang menjadi perluasan dari tanggung jawab seseorang yang dimuat dalam ketentuan tersebut. *Vicarious liability* atau tanggung gugat pengganti dapat dipahami sebagai suatu pertanggungjawaban pengganti yang dibebankan kepada pihak yang bertanggungjawab atas seseorang terhadap tindakan yang dilakukan oleh pihak yang menjadi tanggungannya. *Vicarious liability* diatur dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPer, yang menyatakan bahwa *seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.*

Berdasarkan Pasal 1367 KUHPer, seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya, melainkan juga atas orang yang berada di bawah tanggungannya. Terdapat 3 (tiga) teori yang berkaitan dengan tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang lain, yaitu teori tanggung jawab atasan (*respondeat superior, a superior risk bearing theory*), teori tanggung jawab pengganti yang bukan dari atasan atas orang-orang dalam tanggungannya, dan teori tanggung jawab pengganti dari barang-barang yang berada di bawah tanggungannya.

---

<sup>16</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2016. Prinsip-prinsip Hukum, Jakarta:Kencana Prenada Media Group

