

Kinen 102 july ACC, Parafrasa (1)

by Hakkinen 10 Juli Kedua

Submission date: 10-Jul-2023 11:14AM (UTC+0700)

Submission ID: 2128898462

File name: Kinen_102_july_ACC,_Parafrasa_1.docx (380.18K)

Word count: 10234

Character count: 67383

SKRIPSI

TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP

KONSUMEN PENGGUNA JASA PERJALANAN ATAS

KEBATALAN JADWAL PERJALANAN



Oleh :

HAKKINEN DORID FRANS
19300153

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2023

**TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP
KONSUMEN PENGGUNA JASA PERJALANAN ATAS
KEBATALAN JADWAL PERJALANAN**

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM
SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA



OLEH:
HAKKINEN DORID FRANS
NPM: 19300153

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
2023**

**TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP
KONSUMEN PENGGUNA JASA PERJALANAN ATAS
KEBATALAN JADWAL PERJALANAN**

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM
SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA



OLEH:
HAKKINEN DORID FRANS
NPM: 19300153

SURABAYA, JULI 2023
MENGESAHKAN,

DEKAN

PEMBIMBING

Dr. UMI ENGGARSASI, S.H., M.Hum. Dr. EDI KRISHARYANTO, S.H., M.H.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa atas ¹²rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penyusunan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna meraih gelar Sarjana Strata-1 di Program Hukum, Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Rasa terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama ini, khususnya:

1. Bapak Prof. Dr. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL(K), FICS.
selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. ⁷Edi Krisharyanto, S.H, M.H. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta ⁷pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Staf Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu penulis dalam menemukan referensi untuk penulisan skripsi ini.
5. Para Staf Pengajar dan Karyawan Program Hukum dan ⁷Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak berjasa selama masa kuliah.
6. Untuk orang tua penulis, Abednego Frans dan Petsy Julianse Mondolang yang telah memberikan dukungan dan doa tanpa henti kepada penulis,

serta kakak, paman dan bibi , Agatha Charistiany, Charles Pattipeluhu, Ida Anijaty Frans, dan Ida Arwike Frans yang telah memberikan semangat serta dukungan selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

7. Teman terdekat penulis Saut Oloan Gultom dan Imanuel Kevas Bisono, yang selalu setia saling mendukung dalam pengerjaan Tugas Akhir ini, menjadi teman kelompok serta teman sharing, dan memotivasi saya untuk Kembali aktif menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Grup “MB” Dion Prakasa, Andre Luciano, Alexandro Japa Molo, dan Alexander Oberto Bantara. Yang menjadi teman terdekat penulis, membantu menghilangkan rasa penat, dan telah berjuang Bersama selama masa kuliah.
9. Sahabat penulis Leonard Junior Willa Dabbo, Rio Giri, Dean Pingak, dan Yossi Ndun. Yang selalu memberikan semangat untuk penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir, serta menjadikan teman yang menghilangkan rasa penat dan bosan dalam mengerjakan tugas Akhir ini.
10. Kepada Tara Sri Adriani Millar sebagai sosok spesial bagi saya, terimakasih telah menjadi pendukung dalam hal apapun, yang menemani meluangkan waktunya, mendukung dan mendengar segala keluhan, dan senantiasa sabar menjadi bagian dari perjalanan saya.
11. Kepada diri penulis sendiri karena telah kuat lahir dan batin untuk menyelesaikan masa kuliah dan penulisan skripsi ini

12. Teman-teman mahasiswa Program Hukum Angkatan 2019 yang telah berjuang Bersama selama masa perkuliahan di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

13. Semua pihak ¹² yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala petunjuk, kritik, dan saran yang membangun agar dapat memberikan pengembangan serta perbaikan untuk penulisan selanjutnya.

Ahkir kata penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga Tugas Akhir ini bisa memberikan manfaa kepada berbagai pihak.

Surabaya, 7 Juli 2023

Penulis

(HAKKINEN DORID FRANS)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Hakkinen Dorid Frans
Npm : 19300153
Alamat : Jl. Jatisari Permai III, F52, Waru
Email : kinenfrans9@gmail.com

Menyatakan bahwa rencana penelitian (proposal penelitian) yang berjudul :
“TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP KONSUMEN
PENGUNA JASA PERJALANAN ATAS KEBATALAN JADWAL
PERJALANAN” adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya
publikasikan di media, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan
(plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya rancangan penelitian tersebut di temukan
adanya unsur plagiarisme atau autoplagarisme, saya siap menerima sanksi
akademit yang akan dijatuhkan oleh Fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggung jawaban
etika akademik yang harus dijunjung tinggi dilingkungan perguruan tinggi.

ABSTRAK

Biro perjalanan merupakan sarana penting dalam meningkatkan perkembangan pariwisata. Mereka memiliki peran besar karena dapat menyelenggarakan kenikmatan pariwisata kepada konsumen pengguna jasa perjalanan. Apalagi menyatukan semua akomodasi pariwisata dalam satu paket dan kemudian dijual yang sangat memudahkan konsumen untuk menikmati pariwisata dalam maupun luar negeri.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami hubungan hukum antara badan usaha dengan konsumen serta pertanggungjawaban hukum dan sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen akibat kelalaian menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami hubungan hukum antara badan usaha dengan konsumen serta pertanggungjawaban hukum dan sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa sanksi administrasi, kurungan dan denda serta sanksi pidana tambahan akibat ketidakpedulian pelaku ekonomi terhadap tanggung jawab dan penghormatan terhadap larangan yang disebutkan dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 18, dan juga yang disebutkan dalam Pasal 62.

ABSTRACT

Travel bureaus are an important means of enhancing tourism development. They have a big role because they can provide tourism enjoyment to consumers who use travel services. Moreover, uniting all tourism accommodations in one package and then selling it which makes it very easy for consumers to enjoy tourism at home and abroad.

The purpose of this study is to understand the legal relationship between business entities and consumers as well as legal responsibility and sanctions for business actors who violate consumers due to negligence according to Consumer Protection Law No. 8 of 1999. The purpose of this research is to understand the legal relationship between business entities and consumers as well as legal responsibility and sanctions for business actors who violate consumers regulated in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection in the form of administrative sanctions, confinement and fines as well as additional criminal sanctions as a result of economic actors' ignorance of responsibilities and respect for the prohibitions mentioned in Articles 8 to 18, as well as those mentioned in Article 62.

7 DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Kerangka Konseptual	12
F. Metode Penelitian	19
G. Pertanggungjawaban Sistematika Kepenulisan	21
BAB II HUBUNGAN HUKUM YANG TERJADI ANTARA BIRO PERJALANAN DAN KONSUMEN JASA PERJALANAN	23
A. Terjadinya Hubungan Hukum Antara Biro Perjalanan dan Konsumen Jasa Perjalanan	23
B. Hak dan Kewajiban Kedua Pihak	30
BAB III TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP KONSUMEN JASA PERJALANAN	37
A. Konsep Tanggung Gugat	37
B. Tanggung Gugat Biro Perjalanan Terhadap Konsumen Jasa	

	Perjalanan	43
BAB IV	PENUTUP	52
	A. Kesimpulan	52
	B. Saran	53
DAFTAR BACAAN		54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia dianugerahi kekayaan yang tak ternilai harganya. Kekayaan tersebut antara lain keadaan alam yang indah, peninggalan sejarah dan purbakala, dan tentunya keanekaragaman Bahasa dan suku bangsa, budaya yang melimpah, serta letak geografis yang strategis. Itu semua merupakan modal yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia. Hal ini harus benar-benar dimanfaatkan secara optimal melalui industri pariwisata untuk meningkatkan pendapatan negara, memperluas pekerjaan, mendorong pembangunan daerah, mengenalkan dan menggunakan atraksi dan destinasi wisata di Indonesia, serta mempererat hubungan baik antar negara.

Pariwisata merupakan salah satu sumber utama devisa negara, dan memiliki dampak besar pada perekonomian. Pertumbuhan perekonomian saat ini sangat lambat, dan pariwisata dapat membantu mempercepatnya. Pariwisata di Indonesia dapat dikembangkan lebih efisien. Pengembangan pariwisata yang tepat dapat menarik wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berwisata. Misalnya, dari transaksi, orang-orang di daerah wisata akan meningkatkan standar hidup mereka dan negara akan memperoleh pendapatan melalui mata uang asing dari wisatawan asing yang menukarkan rupiah dengan mata uang nasionalnya.

Walaupun keadaan pariwisata di Indonesia sempat terpuruk akibat dampak dari pandemi kemarin yang cukup lama hingga membuat banyak pelaku usaha pariwisata menyerah dengan situasi pandemi yang sama sekali tidak mendatangkan wisatawan luar negeri maupun wisatawan domestik atau dalam negeri yang takut untuk berwisata karena mencemaskan virus pandemi yang tengah melanda, kini Indonesia berkerja keras untuk meningkatkan dan megoptimalkan kinerja dalam membangkitkan Kembali pariwisatanya. Mulai dari meningkatkan kualitas transportasi, kuliner, hingga pembangunan besar-besaran khususnya di setiap destinasi yang memiliki potensi jual yang tinggi.

Nusa Tenggara Timur misalnya, yang tengah mendunia bukan hanya karena ada Komodo melainkan kekuatan pariwisata yang nyata dan kaya baik dari sisi alam, sejarah, budaya, bahari dan juga industri kreatif termasuk tenun ikat. Semua kekayaan wisata itu hampir tersebar merata di 22 kabupaten/kota. Kini, Nusa Tenggara Timur terus berbenah, menata destinasi dan mengampanyekan diri sebagai provinsi sejuta pesona yang akan terus berkembang.

Tren perkembangan pariwisata dunia dari satu dekade ini menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan. Alasannya adalah karena perubahan struktur sosial ekonomi negara-negara di seluruh dunia dan bertambahnya jumlah penduduk dengan pendapatan yang lebih tinggi. Kini, pariwisata telah mendunia, menjadi kebutuhan dasar dan bagian dari hak asasi manusia yang harus dihormati dan dilindungi.¹

Pemerintah, pelaku usaha pariwisata, dan masyarakat memiliki tanggung

¹ Rizalin Ahmad Zudahma, 2018, "*Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata*", (18 Juli 2022) diakses dari <https://dspace.uui.ac.id/>

jawab untuk memastikan bahwa pariwisata dapat diakui sebagai hak bagi semua untuk mendukung terwujudnya harkat, kesejahteraan, dan persahabatan antar bangsa dalam rangka pencapaian perdamaian dunia. Pariwisata berperan besar dalam peningkatan rasa cinta tanah air, meningkatkan citra bangsa, dan berkontribusi terhadap perekonomian negara dengan membuka lapangan kerja, pemerataan peluang usaha, pemasukan penerimaan devisa negara, dan pengentasan kemiskinan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan prima kepada wisatawan, pariwisata harus mengandalkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mempunyai standar sertifikasi. Sertifikasi sudah menjadi syarat untuk menghadapi kompetisi profesi di tingkat nasional dan internasional.²

Selain minyak dan gas, pariwisata menjadi penyumbang devisa yang signifikan. Pariwisata merupakan industri atau bidang yang penting, menjadi pilar pemerintahan di masa depan, menjadi sektor penting dalam pembangunan ekonomi nasional. Industri pariwisata perlu dikembangkan ¹ secara serius, strategis, dan profesional agar pengembangan dan pemanfaatan aset pariwisata dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memenuhi peran industri pariwisata sebagai andalan pembangunan ke depan. Karena itu, ada banyak upaya yang dapat dilakukan untuk terus berkembang, yaitu mempromosikan pariwisata atau destinasi-destinasi, menawarkan bermacam-macam paket perjalanan dengan harga terjangkau, menawarkan berbagai kemudahan fasilitas, dan memberikan pelayanan yang baik, serta memberikan perlindungan hukum dan keselamatan

² Ibid.

pengunjung.

Biro perjalanan atau *Travel Agent* adalah yang paling berperan dalam mengembangkan pariwisata. Mereka menyediakan jasa dan fasilitas kepada konsumen seringkali menggunakan media internet dan brosur untuk mempromosikan jasa dan fasilitas tersebut. Promosi adalah suatu kegiatan yang memperkenalkan atau menyebarkan informasi tentang suatu produk atau jasa untuk menggugah minat konsumen terhadap jasa dan fasilitas yang akan ditawarkan. Perusahaan Biro Perjalanan melakukan penawaran melalui media internet dengan membuat website yang berisi profil penyedia jasa perjalanan, produk atau paket perjalanan yang ditawarkan, layanan kontak online untuk menjawab pertanyaan konsumen tentang biro perjalanan tersebut, alamat lengkap biro perjalanan tersebut jika konsumen ingin menghubungi perusahaan biro perjalanan tersebut, serta testimoni berisi feedback dari konsumen yang telah menggunakan jasa perusahaan jasa biro perjalanan.

Promosi yang dilakukan melalui internet dan brosur dimaksudkan untuk membujuk konsumen terhadap jasa dan fasilitas yang disediakan oleh biro perjalanan wisata. Dimana isi internet dan brosur menjelaskan tentang produk jasa dan fasilitas yang ditawarkan secara spesifik seperti berbagai macam paket wisata yang terdapat tiket pesawat, pilihan penginapan atau hotel, pilihan destinasi, pilihan kuliner, pilihan transportasi beserta fasilitasnya masing-masing, dan lain-lain. Tidak hanya fasilitas yang diberikan, perusahaan travel juga memberikan diskon dan promosi kepada konsumen, hal inilah yang membuat menarik minat dan perhatian konsumen ketika menggunakan jasa perusahaan jasa pariwisata,

meskipun terkadang promosi yang ditawarkan terlalu berlebihan.

Keselamatan dan keamanan hukum wisatawan yang berkunjung ke suatu negara dan kenyamanan mereka memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan dan perkembangan industri pariwisata. Karena banyak turis yang menjadi korban pencurian, penipuan dan tindakan kriminal lainnya. Oleh karena itu, sangat penting untuk melindungi hukum dan keselamatan wisatawan.

Apalagi tidak jarang pelaku usaha di bidang pariwisata melakukan aktivitasnya tanpa memperhatikan keamanan dan kenyamanan wisatawan. Banyak kejadian atau kejadian yang menimpa wisatawan, misalnya kecelakaan dengan obyek wisata yang menimbulkan kerugian bagi wisatawan.

Dalam upaya perlindungan hukum terhadap wisatawan, maka perlu adanya perlindungan terhadap hak-hak wisatawan, hak untuk bepergian adalah hak asasi manusia yang diakui oleh dunia. Kode etik pariwisata dunia dimulai dengan menekankan pentingnya hak bergerak dan kebebasan bergerak bagi wisatawan. Setiap wisatawan yang berkunjung ke suatu negara berhak diperlakukan secara adil oleh negara yang dikunjungi.

Upaya pengembangan pariwisata juga harus dibarengi dengan hadirnya standar komersial di sektor pariwisata didukung dengan sertifikasi perusahaan yang ada. ¹ Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menyebutkan bahwa produk, pelayanan dan pengelolaan usaha pariwisata memiliki standar usaha. Sertifikasi bagi usaha kepariwisataan sangat diperlukan dan diperlukan untuk mendukung pengembangan kegiatan kepariwisataan nasional dalam menghadapi persaingan globalisasi dan liberalisasi

industri jasa di kawasan dan internasional.³

Agen dan Biro perjalanan wisata merupakan salah satu usaha yang menunjang kegiatan pariwisata. Industri biro perjalanan penting karena dapat mendorong wisatawan untuk mengunjungi tempat-tempat wisata di Indonesia. Lebih lanjut, biro perjalanan dapat mempermudah wisatawan, khususnya wisatawan asing, karena memasukkan transportasi, serta sarana dan prasarana, dalam paket wisata yang tidak dapat dipisahkan.

Biro perjalanan wisata di Indonesia harus berbentuk perseroan terbatas dan masuk dalam ASITA atau asosiasi dari para biro perjalanan yang terdaftar dalam setiap provinsi di Indonesia. Persyaratan dalam bentuk perseroan terbatas merupakan persyaratan yang ditentukan oleh ASITA, sedangkan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM.85/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata hanya menyebutkan bahwa “Pengusaha jenis usaha biro perjalanan wisata sebagaimana dimaksud Pasal 4 ayat (2) huruf a berbentuk badan usaha Indonesia berbadan hukum”. Eksistensi biro perjalanan ini pastinya akan sangat membantu mempromosikan pariwisata, menciptakan lapangan kerja dan menyediakan berbagai macam fasilitas kepada wisatawan, menjadikan biro perjalanan ini salah satu faktor terpenting dalam perkembangan pariwisata di era modern. Agen perjalanan menggunakan berbagai promosi dan produk layanan untuk menarik wisatawan sebagai bagian dari operasi mereka. Produk- produk jasa yang ditawarkan ini biasanya ada dalam brosur perjalanan wisata.

³ Rizalin Ahmad Zudahma, 2018, “*Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata*”, (18 Juli 2022) diakses dari <https://dspace.uii.ac.id/>

Agen perjalanan dan perjalanan ini menawarkan berbagai macam produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang terus meningkat. Seiring dengan bertambahnya jumlah konsumen yang pesat, hubungan yang dimiliki pelaku usaha dan konsumen dalam bertransaksi dapat menjadi tidak seimbang. Untuk itu diperlukan suatu perangkat hukum untuk melindungi konsumen apabila pihak komersial dirugikan. Bentuk perlindungan hukum konsumen ini bukan dibuat untuk merusak keadaan pelaku perdagangan, melainkan untuk mendorong terciptanya lingkungan usaha yang sehat dan terbentuknya usaha yang berdaya saing kuat dengan menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi. Dalam rangka melindungi kepentingan konsumen biasa yang berada dalam situasi lemah, pemerintah telah mengeluarkan ketentuan pengelolaan ¹ perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengatur kebijakan perlindungan konsumen, baik dari segi hukum substantif maupun formal dalam penyelesaian sengketa konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen tidak hanya mengatur hak dan kepentingan konsumen, tetapi juga mengatur hak dan kepentingan barang dan jasa secara seimbang, ¹ proporsional, tidak memihak dan tidak diskriminatif. Dalam UUPK, Hak badan usaha dilindungi sama seperti hak konsumen, sehingga konsumen dan badan usaha mempunyai ¹ hak dan kewajiban yang sama.

Sehubungan dengan hak dan kewajiban wisatawan sebagai konsumen jasa kepariwisataan, apabila relevan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang diatur dalam UUPK, termasuk dalam pengertian undang-undang

tersebut atau wisatawan dianggap sebagai konsumen jasa perjalanan termasuk paket wisata. Pengguna jasa perjalanan ¹ yang menggunakan jasa biro perjalanan memiliki hak konsumen yang diatur Pasal 4 UUPK dan ketentuan lain yang berhubungan.

Pesatnya pertumbuhan pembangunan ekonomi telah memperoleh berbagai macam barang dan jasa yang dapat dikonsumsi dan digunakan, termasuk di bidang pariwisata. Wisatawan memiliki berbagai biro perjalanan wisata yang dapat dipilih. Di satu sisi, kondisi ini membawa banyak keuntungan bagi pengguna jasa perjalanan karena kebutuhan mereka akan layanan ¹ yang diinginkan dapat diperoleh, serta kebebasan konsumen untuk memilih jenis dan kualitas layanan yang bervariasi sesuai dengan keinginan dan kemampuan ekonomi mereka.

Maraknya industri pariwisata saat ini membuat bisnis biro perjalanan juga berkembang pesat. Sudah mulai banyak pelaku usaha bidang pariwisata yang Kembali mempromosikan produk-produknya meskipun mereka sempat kesulitan pada waktu pandemi kemarin. Diketahui, sekitar 7.000 anggota Asosiasi Perusahaan Perjalanan Indonesia (Asita) menegaskan kesiapan mereka dalam menyambut terwujudnya era baru atau new normal dalam industri pariwisata Indonesia. Mereka sudah mulai memperbaiki semua fasilitas sesuai dengan prosedur sanitasi pemerintah. Mulai dari pembatasan jumlah pekerja, jam akses dan booking melalui sistem online. ⁴ Hal ini tentu bisa menjadi acuan ¹ bahwa industri biro perjalanan berkembang pesat di Indonesia. Namun di sisi lain,

⁴ Dina Fitri Anisa. (2020, Juni 2). 7000 Anggota ASITA Siap Menyambut New Normal [Halaman Web]. Diakses dari <https://www.beritasatu.com>

kondisi tersebut membawa akibat ¹ lain yaitu posisi pelaku perdagangan dan konsumen menjadi tidak seimbang, konsumen berada pada posisi yang lemah, sehingga menjadi objek perdagangan kegiatan komersial dalam rangka memaksimalkan keuntungan bagi komersial. entitas. , melalui ¹⁶ berbagai promosi yang belum tentu benar dan dapat dipercaya, metode penjualan dan menetapkan kontrak standar merugikan konsumen.

Pelanggan biro perjalanan sering mengalami kerugian sebagai akibat dari layanan di bawah standar atau kelalaian dari pihak penyedia layanan perjalanan. Peralatan dan akomodasi yang tidak sesuai dengan yang dipromosikan atau apa yang diiklankan oleh ⁹ penyedia jasa, kehilangan properti saat mengikuti tour, pemandu wisata atau *tour guide* yang kurang kompeten dan mengecewakan konsumen, serta keterlambatan atau bahkan pembatalan alat transportasi yang akan dipakai untuk melakukan perjalanan merupakan kerugian yang sering dialami oleh konsumen agen atau biro perjalanan. Disamping itu, terdapat beberapa kasus yang terjadi antara konsumen pengguna jasa dengan agen perjalanan, salah satunya adalah ketika konsumen pengguna jasa agen perjalanan sudah membeli paket wisata yang dijual agen perjalanan, namun akibat kelalaian dan keterlambatan agen perjalanan dalam pemesanan tiket dan hotel sehingga konsumen pengguna jasa tersebut tidak dapat berwisata pada waktu sesuai pemesanan atau perjanjian dengan agen perjalanan.

Ada juga kasus wanprestasi serupa dengan yang tertera diatas, hanya saja wanprestasi terjadi Ketika wisatawan sudah sampai di daerah atau kota wisata, namun tidak dapat mengunjungi destinasi-destinasi tertentu sesuai perjanjian atau

paket wisata yang dibeli oleh wisatawan atau konsumen jasa perjalanan. Kasus-kasus seperti itu tentu saja sangat bertentangan dengan Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatakan bahwa Pelaku usaha dilarang untuk tidak memenuhi pesanan dan/atau menyetujui kerangka waktu eksekusi yang dijanjikan dan gagal memenuhi janjinya tentang suatu layanan.

Kerugian konsumen ditanggung oleh biro perjalanan sebagai ¹penyedia jasa, karena biro perjalanan memiliki fungsi khusus untuk memastikan semua fasilitas dalam keadaan baik, aman dan nyaman bagi konsumen sesuai dengan undang-undang. layanan perjalanan yang mereka janjikan untuk dijual sesudahnya ¹⁶dalam bentuk brosur perjalanan. Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata adalah: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti masalah yang berkaitan perlindungan konsumen pengguna jasa biro perjalanan dalam skripsi dengan judul : “TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP PENGGUNA JASA PERJALANAN ATAS KEBATALAN JADWAL PERJALANAN”.

² B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan hukum yang terjadi antara biro perjalanan dengan konsumen pengguna jasa perjalanan?
2. Bagaimana tanggung gugat biro perjalanan terhadap konsumen jasa perjalanan atas pembatalan jadwal?

C. ⁸ Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis hubungan hukum antara biro jasa perjalanan dan konsumennya.
2. Untuk menganalisis upaya tanggung gugat biro perjalanan terhadap konsumen yang mengalami pembatalan jadwal.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian skripsi ini antara lain, sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi manfaat untuk mengembangkan serta menambah ilmu pengetahuan, khususnya pada hukum perlindungan konsumen mengenai pelaksanaan status badan hukum bagi wisatawan.

2. Manfaat Praktis

A. Penelitian ini tentunya sangat penting dalam memberikan kontribusi yang baik kepada pemerintah sebagai pembuat kebijakan dalam perumusan dan penyusunan perangkat hukum terkait pariwisata.

B. Penelitian ini merupakan wadah bagi penulis untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari, selain untuk

memenuhi persyaratan akademis untuk mendapatkan gelar sarjana hukum di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik dari tantangan hukum di sektor pariwisata.

C. Bagi masyarakat, meskipun tidak dimaksudkan untuk memberikan solusi praktis, hasil artikel ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan, bahkan bagi penulis yang ingin meneliti bidang yang sama. Khususnya bentuk perlindungan hukum dari undang-undang terhadap wisatawan dan juga para pelaku usaha pariwisata. Serta solusi-solusi untuk para wisatawan dan para pelaku usaha pariwisata dalam menghadapi masalah-masalah hukum dalam bidang pariwisata yang terjadi.

D. Bagi Pelaku Usaha, Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan dan wawasan tentang landasan hukum kasus pengadilan terhadap wisatawan.

E. Kerangka Konseptual

Untuk menganalisis rumusan masalah yang ada dalam penulisan ini, penulisan menggunakan berbagai teori sebagai dasar pemikirannya, yaitu sebagai berikut:

1. ¹ Pengertian Biro Jasa Perjalanan

Biro perjalanan wisata merupakan kegiatan usaha yang menyelenggarakan ¹ dan menyediakan jasa bagi seseorang atau

sekelompok orang untuk melakukan perjalanan wisata dengan tujuan utama berwisata atau mengelola jasa perjalanan, baik nasional maupun internasional. Agen perjalanan umum, agen perjalanan atau perusahaan komersial lainnya atau orang perseorangan yang dipilih oleh agen perjalanan umum yang berkedudukan di wilayah lain untuk melaksanakan kegiatan yang mereka wakili, baik secara permanen maupun sementara.

Beberapa peran biro perjalanan :

1. Pengurusan dokumen perjalanan
2. *Ticketing* (penjualan tiket domestik dan juga internasional)
3. Pemesanan Hotel (dalam dan luar negeri)
4. Agen perjalanan transportasi (Charter Pesawat, Kapal Pesiar, Kereta Api).
5. Paket wisata untuk dalam dan luar negeri
6. Mengatur Panduan Perjalanan Wisata
7. Penjemputan dan pengantaran wisatawan dari dan ke bandara
8. Pelayanan perjalanan rohani.

Biro perjalanan adalah pengecer swasta atau layanan pemerintah yang memberikan layanan perjalanan kepada publik atas nama pemasok seperti maskapai penerbangan, perusahaan persewaan mobil, kapal pesiar, hotel, kereta api, dan operator tur. Selain menangani pelancong dalam jumlah besar, agen perjalanan memiliki departemen terpisah yang didedikasikan untuk mengatur perjalanan bisnis, dan

beberapa agen perjalanan hanya menangani pelancong komersial dan bisnis. Ada juga biro perjalanan yang bertindak sebagai biro penjualan umum untuk perusahaan perjalanan asing, memungkinkan mereka untuk memiliki kantor di negara selain kantor pusat mereka.⁵

2. Perlindungan Hukum Konsumen bagi Wisatawan

Secara fakta, perlindungan berarti melindungi sesuatu dari bahaya, yang dapat berupa kepentingan, benda, atau barang. Lebih lanjut, perlindungan mencakup arti seseorang memberikan perlindungan kepada seseorang yang situasi atau keadaannya lemah. Dengan begitu, Perlindungan hukum dapat dipahami sebagai salah satu cara pemerintah untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi hak-hak rakyat sebagai warga negara dan pelanggar akan terkena sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

¹ Dalam pembahasan pengertian konsumen yang tertuang dalam rumusan peraturan perundang-undangan, terdapat beberapa pengertian yang dapat ditemukan. Berdasarkan ketentuan ¹⁵ Pasal 1 angka 2 UUPK, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶ Konsumen dipastikan setiap orang atau individu pemakai barang atau jasa untuk keperluan sendiri, keluarga atau pihak lain. Menurut mendiang John F. Kennedy, konsumen adalah kita

⁵ Rizalin Ahmad Zudahma, 2018, "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata", (18 Juli 2022) diakses dari <https://dspace.uui.ac.id>

⁶ Ibid.

semua atau kelompok ekonomi dalam ekonomi yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh sebagian besar keputusan tentang masalah ekonomi yang bersifat perdata dan publik.⁷ Yang ditekankan dalam pengertian konsumen adalah kegiatan atau kegiatan menggunakan atau menggunakan suatu produk, barang dan/atau jasa, sedangkan cara diperoleh atau digunakan tidak menjadi masalah.

Alat hukum lain untuk melindungi dan memenuhi hak konsumen adalah perlindungan konsumen. Penjual, misalnya, diharuskan menampilkan label harga sebagai bentuk pemberitahuan pelanggan. Menurut UU Perlindungan Konsumen, hak konsumen meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pada saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memilih dan memperoleh barang dan/atau jasa. atau jasa yang diberikan sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tanpa diskriminasi, hak untuk menerima ganti rugi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan, dan lain sebagainya.

Perlindungan hukum sangat diperlukan oleh wisatawan yang merupakan konsumen dari para agen atau biro perjalanan agar terpenuhinya hak-hak serta kenyamanan mereka seperti fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen harus dituangkan dalam

⁷ Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)*, Penerbit PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 13

janji agen perjalanan, yang kemudian mereka jual sebagai brosur perjalanan dan dilayani oleh agen perjalanan atau biro perjalanan yang resmi atau sudah berlisensi dan memiliki standar kompetensi dan sertifikasi juga merupakan salah satu upaya perlindungan hukum bagi wisatawan agar mendapat pelayanan yang memiliki standar dan berkualitas.

3. ⁸ **Pengertian Perjanjian**

Pengertian perjanjian telah diatur di dalam ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) yang menyatakan bahwa “suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.” Pemahaman ini menuai banyak kritikan dari para ahli hukum karena mengandung pengertian bahwa perjanjian tersebut bersifat sepihak, sekalipun perjanjian tersebut mensyaratkan adanya interaksi timbal balik yang aktif dari kedua belah pihak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya masing-masing. Oleh karena itu, suatu perjanjian dapat secara sederhana dipahami sebagai tindakan dimana kedua belah pihak sepakat untuk saling mengikatkan diri.

Sahnya perjanjian, diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu sebagai berikut ; Pertama, Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya; Kedua, Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan; Ketiga, Suatu hal tertentu; dan Keempat, Suatu sebab (causa) yang halal.

4. Bentuk Kerugian Wanprestasi Yang Dialami Wisatawan

Wanprestasi adalah istilah yang berasal dari bahasa Belanda *wanprestie*, yang berarti kegagalan untuk memenuhi prestasi atau kewajiban seseorang berdasarkan kontrak. Menurut definisi KBBI, wanprestasi merupakan situasi di mana salah satu pihak (biasanya perjanjian) tidak berfungsi karena kelalaian. Wanprestasi diatur pada Pasal 1238 KUHPerdara, debitur disebut lalai dengan surat perintah, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Menurut J Satrio, Keadaan dimana debitur lalai memenuhi janjinya atau tidak memenuhinya sebagaimana mestinya dan semua itu dapat dipersalahkan kepadanya. Karena bertindak seperti hukum, perjanjian itu mewajibkan para pihak untuk mematuhi. Hal ini sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara.

Mengingat Indonesia adalah negara yang memiliki banyak destinasi dan kekayaan pariwisata yang berpotensi memiliki daya Tarik yang tinggi, tentu saja pariwisata memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan atau devisa negara. Maka dari itu, hal seperti kerugian wisatawan adalah hal yang harus diberi perhatian dan Tindakan sesegera mungkin.

Berbicara soal kerugian wisatawan, tentunya hal ini merupakan tanggung jawab dari Lembaga-lembaga pemerintah yang bertugas dalam bidang pariwisata dan khususnya para pelaku usaha pariwisata

seperti para agen perjalanan yang berhubungan langsung dengan wisatawan.

Bentuk kerugian wisatawan dapat berupa materil dan juga immateril. Contoh kerugian materil adalah wisatawan yang dompet atau ponsel nya dicuri pada waktu berwisata di suatu destinasi. Sedangkan contoh dari kerugian immateril adalah wisatawan tidak mendapat pelayanan dan menikmati fasilitas yang dijamin dari para agen perjalanan sesuai perjanjian, seperti tidak dapat berkunjung ke destinasi-destinasi tertentu sesuai brosur paket wisata yang dibeli.

F. Metode Penelitian

A. Tipologi Penelitian dan Metode Pendekatan

Tipe penelitian ini adalah normatif, penelitian ini pada umumnya merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji aspek-aspek internal dari hukum positif, penelitian dengan metode normatif ini juga dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder. Sedangkan untuk metode pendekatan yang digunakan oleh penulis yaitu dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan.

B. Sumber Bahan Hukum dan Data

1. Bahan hukum primer merupakan dokumen hukum utama, sebagai dokumen hukum yang berwibawa, yaitu dokumen hukum yang berwibawa, Bahan hukum primer yang digunakan yaitu :

- a.) ¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - b.) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Keparawisataan.
 - c.) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - d.) Peraturan Menteri Kebudayaan dan Parawisata Nomor: PM.85/HK.501/MKP/2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha.
2. Bahan hukum sekunder yang digunakan yaitu dokumen hukum tidak berpengaruh dan hanya dimaksudkan untuk menafsirkan dokumen hukum utama. Penulis menggunakan bahan hukum sekunder dalam penelitian ini, yang meliputi buku, jurnal, tesis, dan internet. Studi literatur dan dokumen digunakan untuk mengumpulkan data. Pemrosesan data mencakup pengecekan, penyuntingan, dan sistemasi data. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kuantitatif.

C. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan bahan hukum ini dilakukan dengan melakukan penelusuran bahan hukum yang terkait dengan isu hukum dan rumusan masalah dalam skripsi ini untuk kemudian dikumpulkan, diinventarisir, dan dikategorikan sesuai dengan isu hukum dan rumusan masalah guna dilakukan analisa.

D. Analisa Bahan Hukum

Setelah seluruh bahan hukum terkumpul dan terkategori sesuai dengan isu hukum dan rumusan masalah, maka selanjutnya akan dianalisa dengan menggunakan interpretasi sistematis, yaitu Analisa dengan menginterpretasi seluruh aturan perundang-undangan yang ada di Indonesia.

G. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini disusun dengan terbagi menjadi 4 (empat) bab dengan sistematika sebagai berikut :

Untuk memvisualisasikan secara jelas arah dan tujuan penulisan skripsi ini, dapat dilihat garis besar sistematika skripsi ini sebagai berikut:

Bab I Bab ini menjelaskan mengenai Pendahuluan yang berisi uraian singkat mengenai isi skripsi meliputi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II adalah uraian sistematis, landasan teori atau kerangka teori yang diperlukan untuk pembahasan guna memecahkan masalah sesuai topik yang dipelajari, meliputi tinjauan hukum, tinjauan perlindungan hukum, tinjauan hukum, tinjauan perlindungan konsumen, tinjauan pertanggungjawaban dan jalan pertanggungjawaban biro perjalanan.

Bab III adalah ¹uraian berupa analisis yang dilakukan untuk membahas cara pemecahan suatu masalah dengan tujuan untuk mencapai suatu

kesimpulan. Bab ini memuat uraian tentang “TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN ATAS KEBATALAN JADWAL PERJALANAN”.

Bab IV merupakan bab akhir dalam penelitian ini, yang meliputi hasil dan rekomendasi, ditulis oleh saya sendiri. Uraian peneliti tentang butir-butir yang dapat ditarik kesimpulan berdasarkan pembahasan dan analisis bab sebelumnya disebut kesimpulan. Sedangkan saran yang diberikan berupa rekomendasi kepada pihak-pihak yang terlibat, didasarkan pada temuan-temuan dari kesimpulan-kesimpulan sebelumnya.

BAB II

HUBUNGAN HUKUM YANG TERJADI ANTARA BIRO

PERJALANAN DENGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA

PERJALANAN

**A. Terjadinya Hubungan Hukum Antara Biro Perjalanan dan
Konsumen Jasa Perjalanan**

Hubungan hukum diatur dalam hak dan kewajiban yang diberikan dan ditentukan oleh undang-undang, maka undang-undang harus mengadakan pembedaan antara hak dan kewajiban, yang timbul ketika undang-undang yang berlaku mempunyai peristiwa-peristiwa khusus yang tidak dapat dipisahkan oleh kedua belah pihak dan terikat untuk memikul suatu kewajiban.⁸

Hubungan hukum ini pada akhirnya akan menimbulkan akibat hukum tertentu baik hak dan kewajiban yang dapat dipertahankan dihadapan pengadilan, misalnya di dalam pemberian jasa perjalanan kepada setiap konsumen yang ingin menggunakan jasa biro perjalanan⁹.

Hubungan hukum juga merupakan hubungan yang diatur dan diakui oleh hukum. Hubungan hukum ini pada akhirnya akan menimbulkan akibat hukum

⁸ Sudikno Mertokusumo, 2003, "Mengenal Hukum" Liberty Yogyakarta, Yogyakarta, h.41

⁹ Prof Ridwan Khairandy, 2013, "Hubungan Hukum dan Kekuasaan" Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, h.6

tertentu. Dalam suatu hubungan hukum, hubungan antara dua pihak dimana hak menjadi milik salah satu pihak dan kewajiban menjadi milik pihak yang satunya. Hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum. Hubungan hukum yang diatur oleh hukum adalah hak dan kewajiban masyarakat dan individu terhadap warga negara dan orang lain dalam kehidupan sosial. Dengan demikian, hubungan hukum adalah hak dan kewajiban hukum semua warga negara dan individu dalam kehidupan sosial. Menurut Abdulkadir Muhammad, jika hak dan kewajiban tersebut tidak diindahkan, maka dapat dikenakan sanksi hukum.

Dalam hal ini, Hubungan hukum antara biro perjalanan dengan pelanggan pengguna jasa perjalanan pada hakekatnya adalah penjual jasa perjalanan dan pembeli jasa perjalanan. Kurang optimalnya pelayanan atau kelalaian penyedia jasa travel yang berujung pada kerugian sering terjadi pada konsumen/pengguna jasa travel. Kerugian yang biasa dialami konsumen antara lain fasilitas dan akomodasi yang tidak sesuai dengan yang diiklankan oleh penyedia jasa perjalanan, kehilangan harta benda dan pembatalan jadwal perjalanan.¹⁰

Pelayanan yang diberikan oleh Biro Pariwisata secara umum diklasifikasikan menjadi pelayanan destinasi dan pelayanan destinasi. Dalam praktiknya, ada klasifikasi kegiatan biro perjalanan, antara lain :

- a. Informasi Perjalanan, dapat dilihat dari promosi yang dipromosikan Biro Perjalanan.
- b. Memberikan Saran Program Perjalanan Wisata
- c. Menjual Tiket Perjalanan Wisata

⁹ Septira Putri Mulyana, Febrina, 2019, Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi Di PT.Tiga Bidadari Wisata, Lombok), Jurnal Perspektif, Vol.24 Nomor 3, h.132

- d. Mengurus Akomodasi Perjalanan Wisata
- e. Pengurusan Perjalanan Wisata.¹¹

Hubungan hukum adalah suatu perjanjian yang lahir dari suatu peristiwa hukum. Peristiwa hukum terjadi karena hukum dan perjanjian. Mengenai hubungan hukum dengan pelayanan kesehatan, hubungan hukum tersebut telah disesuaikan dalam banyak peraturan perundang-undangan kesehatan berupa undang-undang, peraturan dan pedoman pelaksanaan serta disesuaikan dengan dasar kontrak pelayanan medik antara pemberi pelayanan kesehatan dan pemberi pelayanan medis. Isi hubungan hukum meliputi hak dan kewajiban timbal balik. Pihak yang satu berhak untuk menuntut sesuatu dari pihak yang lain, pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi permintaan itu dan sebaliknya.

¹⁰ Secara sederhana, *rechtsverhouding* atau hubungan hukum merupakan hubungan yang terjadi antara subjek hukum. Saat itu, pengertian yang lebih spesifik dan komprehensif dapat dicermati dari sudut pandang ¹⁰ hubungan hukum menurut para ahli berikut ini.

Peter Mahmud Marzuki, Hubungan hukum diartikan sebagai hubungan yang diatur oleh hukum. Dengan kata lain, hubungan yang tidak diatur oleh undang-undang tidak dianggap sebagai hubungan hukum.

L.J. Van Apeldoorn mengartikan hubungan hukum sebagai hubungan yang diatur oleh hukum. Obyek pengaturan undang-undang ini adalah hubungan yang timbul dari interaksi sosial, yang di dalamnya terdapat batas antara hak dan

¹¹ Op.cit., h.134.

kewajiban. Apeldoorn juga menjelaskan bahwa setiap hubungan memiliki dua aspek, yang satu benar dan yang lainnya benar.

R Soeroso mengartikan hubungan hukum adalah hubungan antara dua badan hukum atau lebih dimana satu pihak mempunyai hak dan kewajiban tetapi satu pihak mempunyai hak dan kewajiban pihak lain.

Pertanggungjawaban adalah suatu keadaan terpaksa menanggung segala sesuatu, jika sesuatu dapat digugat, difitnah, digugat, dsb. Tanggung jawab hati nurani seseorang atas perilaku atau tindakannya yang disengaja atau tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti tindakan, ekspresi hati nurani dan kewajiban.

¹⁰ Lebih lanjut, Soeroso menerangkan bahwa ada tiga ciri-ciri hubungan hukum atau unsur khususnya, yakni :

- a) Adanya orang-orang yang hak dan kewajibannya saling berhadapan.
- b) Adanya objek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban.
- c) Adanya hubungan antara pemilik hak dan pengembang kewajiban atau adanya hubungan terhadap objek yang bersangkutan.

Agar sebuah hubungan hukum dapat terwujud, ada sejumlah syarat-syarat khusus. Menurut H.Ishaq, ada dua syarat hubungan hukum, yaitu:

- a) ¹⁰ Harus ada dasar hukumnya, yakni peraturan yang mengatur hubungan itu.
- b) Harus menimbulkan hubungan hukum.

Hubungan hukum tidak bisa dipisahkan dari fungsi hukum, salah satu fungsi hukum adalah melindungi anggota masyarakat, terutama mereka yang

rentan akibat hubungan hukum yang timpang.¹² Misalnya, yang terjadi dalam bidang pariwisata dimana biro perjalanan melakukan kelalaian dalam melayani pengguna jasa perjalanan sehingga terjadi hubungan hukum yang tidak seimbang.

Fungsi hukum dari sudut administrasi, realisasi suatu kebijakan diatur dalam aturan-aturan yang berkaitan dengan wewenang pemerintah untuk melaksanakan tugas dan melindungi hak-hak administrasi yang berhubungan dengan ketentuan-ketentuan hukum publik dan berkaitan dengan pemerintahan umum.¹³

Hubungan hukum juga memiliki tanggung jawab. Tanggung jawab berbicara tentang hubungan antara manusia dengan manusia, hubungan antara manusia dengan lingkungan alam, atau hubungan antara manusia dengan Tuhan. Isi tanggung jawab tersebut adalah kewajiban dan hak untuk dilakukan. Tanggung jawab yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan kewajiban, jadi tanggung jawab adalah :

- a) Merealisasikan semua kewajiban, tanggung semua beban, tanggung semua akibat yang timbul dari perbuatan sendiri atau perbuatan orang lain, sesuai dengan standar kehidupan.
- b) Rela mengabdikan dan berkorban demi kecintaan pada kebahagiaan, kasih sayang pada lingkungan alam, agar kelestarian terpelihara sesuai standar kehidupan.

¹² Luh Putu Sudini, I Wayan Arthanaya, 2022, "Pengembangan Parawisata berwawasan Pelestarian Lingkungan Hidup" Jurnal Hukum, h.65

¹³ Ishariato, 2019, "Hukum Keparawisataan dan Negara Kesejahteraan (Antara Kebijakan dan Pluralisme Lokal)" Jurnal Tim Halamanmoeka.com, h.19

- c) Pasrah mengabdikan, menyembah, dan memuja kepada Tuhan sesuai dengan norma kehidupan beragama.

Dalam hal ini, hubungan hukum juga kerap kali terjadi antara biro penyedia jasa perjalanan dan konsumen sebagai pengguna jasa perjalanan. Biro perjalanan⁹ hakikatnya sebagai penjual jasa wisata berhubungan dengan pihak hotel maupun transportasi. Begitu juga keamanan dan kenyamanan bagi konsumen⁹ yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan dengan paket wisata yang dijual oleh biro perjalanan.¹⁴

Menurut saya, Biro perjalanan adalah salah satu usaha yang berperan penting dalam meningkatkan perekonomian di suatu tempat. Keberadaan mereka merupakan suatu hal yang penting bagi industri pariwisata. Mereka membantu para wisatawan atau pengguna jasa perjalanan untuk membuat rencana liburan atau perjalanan. Biro perjalanan itu sendiri bergerak dalam penjualan dan transportasi, akomodasi, tur, maskapai penerbangan, dan perjalanan perjalanan. Dapat didefinisikan bahwa biro perjalanan merupakan unit usaha yang menyediakan produk dan jasa di bidang perjalanan dan pariwisata.

Sementara wisatawan adalah konsumen pengguna jasa perjalanan yang merupakan target dari para biro perjalanan dalam menawarkan dan juga menjual paket-paket wisata mereka ke berbagai destinasi.

Hubungan hukum yang terjadi pada kedua pihak baik biro perjalanan dan konsumen jasa perjalanan adalah ketika terjadi kesepakatan atau perjanjian antara

⁹ Septira Putri Mulyana, Febrina Triswati, 2019, Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi Di PT. Tiga Bidadari Wisata, Lombok), Tesis, Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya

biro perjalanan dan juga konsumen jasa perjalanan mengenai paket wisata atau rencana perjalanan yang telah disepakati hingga terjadinya transaksi.

Dan setelah terjadinya perjanjian melalui kesepakatan tersebut, maka timbul hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak masing-masing. Misalnya salah satu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa perjalanan adalah dengan membayar paket wisata yang dibeli sesuai dengan harga yang ditetapkan biro perjalanan. Sementara kewajiban yang harus dipenuhi biro perjalanan adalah memberikan pelayanan yang baik dan juga memberikan produk wisata sesuai yang sebagaimana dijanjikan kepada pengguna jasa perjalanan.

Saat ini ada juga terdapat kasus-kasus yang terjadi di dalam hubungan hukum antara biro perjalanan dan konsumen pengguna jasa perjalanan. Alasan utama tentu saja karena kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak. Misalnya kelalaian dari pihak biro perjalanan dalam mengakomodasi hotel atau maskapai penerbangan maupun pelayaran. Sehingga wisatawan atau konsumen pengguna jasa perjalanan terpaksa harus mengalami pembatalan dalam rencana perjalanan mereka.

B. Hak dan Kewajiban Kedua Pihak

⁴Warga negara merupakan faktor penting dalam lingkup kehidupan berbangsa dan bernegara. Kehidupan yang sejahtera dan aman merupakan harapan setiap masyarakat di setiap negara di dunia, termasuk Indonesia. Negara

menjamin hak-hak masyarakat di berbagai macam bidang kehidupan yang dapat dinikmati oleh setiap masyarakatnya¹⁵.

Adanya hubungan timbal balik dalam masyarakat ⁴ dan negara berorientasi pada pelaksanaan perlindungan hak warga negara yang harus dihormati dan dijamin pelaksanaannya. Tentunya dengan kewajiban juga yang harus dilaksanakan setiap masyarakat kepada negara dengan bertanggung jawab.

Hak dan kewajiban adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan saling bergantung dan sebab dan akibat dapat dipisahkan. Pelaksanaan hak dan kewajiban warga negara dalam kehidupan di berbagai daerah seringkali ⁴ mengalami ketimpangan dalam pelaksanaannya. Seringkali menuntut hak tanpa memperhitungkan kewajiban untuk melakukan guna memperoleh haknya.

Pelaksanaan ⁴ hak dan kewajiban harus disertai dengan rasa tanggung jawab sehingga warga negara menyadari posisinya tidak hanya terhadap pelaksanaan hak yang diberikan kepadanya oleh pihak lain tetapi juga dengan kewajiban untuk melakukan tanggung jawab dalam kehidupan individu, masyarakat, bangsa dan negara.¹⁶

Hak adalah segala sesuatu yang diperoleh ⁴ atau diperoleh bagi setiap individu secara penuh dan bertanggung jawab. Padahal, hak asasi manusia sudah dimiliki sejak dalam kandungan. Hak juga merupakan kebebasan yang dimiliki setiap manusia dan dilindungi oleh hukum yang berlaku.

¹⁵ Firda Aulia Izzati, Novitasari, 2023, Harmonisasi Hak dan Kewajiban Mewujudkan Warga Negara Bertanggung Jawab, (*Civic Responsibility*), Jurnal Kalacakra, Vol 4, Nomor 1, 2023, h.1

¹⁶ Firda Aulia Izzati, Novitasari, 2023, Harmonisasi Hak dan Kewajiban Mewujudkan Warga Negara Bertanggung Jawab (*Civic Responsibility*), Jurnal Kalacakra, Vol 4, Nomor 1, 2023, h.1

⁴ Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Hak merupakan otoritas yang benar atas sesuatu untuk menuntut sesuatu. Dapat juga dikatakan bahwa hak adalah hal-hal yang dimiliki setiap individu, yang dilindungi oleh hukum seperti harta benda, hak, kekuasaan atau kualifikasi dan martabat yang patut diperjuangkan, dituntut keberadaannya.

Sementara Kewajiban adalah semua hal yang harus dilakukan dan harus dilakukan oleh setiap kelompok atau individu dengan penuh tanggung jawab. Kewajiban warga negara Indonesia telah ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan sehingga keberadaannya bersifat mengikat dan wajib.

⁴ Ambil contoh serupa, ketika kita pergi ke restoran atau konter makanan, kita harus membayar dan kita mendapatkan makanan yang kita inginkan. Transaksi pembayaran merupakan kewajiban bagi konsumen dan menerima pesanan makanan merupakan hak. Sebaliknya, hak kami menjadi kewajiban kepada pihak terkait. Di era digital sekarang, menjadi rentan jika hak dan kewajiban tidak disandingkan secara konsisten. Banyak orang melupakan kewajiban yang melekat dan harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab, dan justru menuntut keuntungan yang ingin dicapai. Sebaliknya, hak-hak yang seharusnya dijamin dan dihormati seseorang kini terabaikan, mengecewakan dan berujung pada ketidakpercayaan.¹⁷

⁹ Terjadinya hubungan hukum antara biro perjalanan dengan konsumen pengguna jasa perjalanan karena adanya barang atau jasa yang diperjualkan biro perjalanan dan dibeli oleh pengguna jasa perjalanan. Dengan begitu, Seperangkat

¹⁷ Ibid.

peraturan perundang-undangan diperlukan untuk mencapai keseimbangan dalam melindungi kepentingan konsumen dan pelaku perdagangan guna menciptakan perekonomian yang sehat dan stabil.

Dalam mewujudkan perekonomian yang sehat, Biro perjalanan diberikan hak dan kewajiban untuk menyelenggarakan pariwisata di seluruh nusantara dengan benar. Misalnya, dengan cara menawarkan atau menjual berbagai paket wisata di berbagai destinasi kepada konsumen pengguna jasa perjalanan.

Biro perjalanan memiliki beberapa hak dan kewajiban, antara lain :

- a. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan syarat dan nilai tukar barang dan jasa yang disepakati. Dalam mewujudkan hal ini, biro perjalanan harus bisa memperlakukan atau melayani konsumen dengan jujur, serta memberikan jaminan berupa mutu produk dan jasa berdasarkan ketentuan standar yang berlaku.¹⁸
- b. Hak untuk dilindungi oleh hukum terhadap tindakan konsumen dengan niat atau tidak beritikad baik.
- c. Biro perjalanan juga berewajiban memberikan informasi yang akurat, jelas dan benar tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa dan menjelaskan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan, jaminan kualitas barang dan kompensasi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan persyaratan perjanjian.
- d. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

¹⁸ Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online, Jurnal Serambi Hukum Vol.11 No. 01

- e. Hak untuk memulihkan reputasi yang baik apabila secara hukum terbukti bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang dipertukarkan.
- f. Menjamin mutu barang dan/ jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ jasa yang berlaku;
- g. Ber³itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

Seperti yang telah dijabarkan diatas, yaitu salah satunya adalah menjamin mutu barang dan jasa. Dalam barang yang dimaksudkan berarti semua destinasi-destinasi pariwisata yang dijual oleh Biro perjalanan dalam bentuk paket-paket tour yang telah dipromosikan. Begitu pula dengan jasa, yaitu kualitas pelayanan kepada konsumen pengguna jasa perjalanan yang harus dijaga kualitasnya dengan konsisten.

Selain hak dan kewajibannya, Biro Perjalanan sebagai pelaku usaha juga memiliki beberapa larangan yang harus ditaati, yaitu:

- a. Dilarang memperdagangkan barang dan jasa yang tidak memenuhi dengan standar persyaratan dan ketentuan perundang-undangan. Salah satunya adalah destinasi-destinasi yang paling harus diperhatikan. Misalnya jika sebuah tempat destinasi wisata tersebut sudah dianggap tidak aman untuk dikunjungi, atau sudah tidak memenuhi standar keamanan destinasi sesuai ketentuan yang berlaku maka sudah seharusnya destinasi tersebut tidak dipromosikan.

- b. Biro Perjalanan sebagai pelaku usaha juga dilarang untuk menggunakan kata-kata atau istilah yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, dan tidak mengandung resiko tanpa keterangan yang detail.

Sampai saat ini diakui bahwa hak-hak konsumen diakui secara luas dan harus dilindungi serta dihormati yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan.
- b. Hak untuk mendapat informasi.
- c. Hak untuk memilih.
- d. Hak untuk didengar.
- e. Hak atas lingkungan hidup.¹⁹

Kepentingan konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha harus dipertimbangkan dengan cermat. Di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak jenis barang atau jasa bermunculan dan dipasarkan ke konsumen.²⁰

¹¹ Jika tidak hati-hati dalam memilih produk atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi oleh oknum komersial yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima barang atau jasa yang ditawarkan.²¹

³ Menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang perlindungan konsumen, Konsumen pengguna jasa perjalanan juga memiliki Hak, Kewajiban, serta larangan yang harus dipenuhi dan ditaati, yaitu :

³ Erman Rajagukguk, et al, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan I, Maju Mundur, Bandung, 2000, hlm.39

²⁰ Happy Susanto, 2008, “Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan”, Visimedia, Jakarta, h.1

²¹ *Ibid.* h.2

- a. Mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat memakai barang atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan.¹⁴
- c. Mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- f. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.²²

BAB III

TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP KONSUMEN JASA PERJALANAN

A. ⁵ 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.²³

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 :

⁵ ²³ Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Kencana Prenada Media Grup, 2009, h.258

- 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 ⁵ 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.²⁴

Sementara pertanggungjawaban (*responsibility*) merupakan sesuatu yang dapat dipertanggung jawabkan ⁵ 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 ⁵ 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

²⁴ 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

⁵ 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 ⁵ keuangan atau kepercayaan. Aansprakelijkheid dan liabilitas digunakan untuk membedakan pengertian dari istilah verantwoordelijkheid dalam bahasa Belanda dan liabilitas dalam bahasa Inggris, istilah Indonesiannya sebagai liabilitas. Tanggung jawab muncul sebelum tindakan ilegal dan karena itu seseorang bertanggung jawab dalam kasus yang dibawa ke pengadilan.²⁵

⁵ 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 ⁵ (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

⁵ _____
²⁵ Yohanes Sogar Simamora, 2010, Kuliah Perbandingan Hukum Perdata, Progam Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, h. 5.

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 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 ¹³ 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.²⁶ 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

¹³ Anita Mihardja, 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.

kekuasaannya. Ada 3 (tiga) teori pertanggungjawaban ¹³ 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.²⁷

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.
- 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.

¹³ —
²⁷ Krisnadi Nasution, supra note nomor 1, halaman 59

- 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.

B. Tanggung Gugat Biro Perjalanan Terhadap Konsumen Jasa Perjalanan

Tanggung Gugat Biro Perjalanan (pengangkut) terhadap konsumen jasa perjalanan berarti tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumennya. ³ 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.²⁸

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 pembatalan 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),

²⁸ Rizal Al Salam, 2013, Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel, (Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)

penekanan adat pada martabat/keadilan memegang peranan penting di samping ketentuan undang-undang.

³ 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 ³ bahwa biaya, kerugian dan keuntungan pada umumnya meliputi kerugian 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.²⁹

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

³ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 1991, hlm.35

penumpang, dan ³ 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 ³ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk diselesaikan melalui mediasi. 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.
- ¹¹ 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.
- 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.³⁰

Berdasarkan prinsip tanggung jawab diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Prinsip tanggung jawab didasarkan pada unsur yang bersalah. Pendatang 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.

³⁰ R Rahmawati, 2019, Judul Tanggung Gugat Perusahaan Ekspedisi Atas Kelalaian Asuransi Pengangkutan.

- 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.³¹

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

³¹ *Ibid.*

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, ² Munir Fuady mengatakan, Wanprestasi adalah keadaan di mana kelalaian atau kelalaian debitur menyebabkan debitur tidak dapat melaksanakan dengan baik kewajiban-kewajiban ² yang ditentukan dalam perjanjian. Dalam perjanjian tersebut terjadi pelanggaran apabila salah satu pihak tidak menghormati atau tidak melaksanakan isi perjanjian yang telah dibuatnya.³²

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 :³³

- 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 :

² Tommy Simatupang, Pengertian, Bentuk dan Sanksi Wanprestasi.

³³ Yahman, Karakteristik Wanprestasi Dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari hubungan Kontraktual, Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta, 2011, hlm. 81

- a. ⁶ 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 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 ² 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.³⁴

³⁴ I Gusti Ngurah Agung Suryadewa, Ida Ayu Putu Widiati dan I Wayan Arthanaya, 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan oleh Biro Perjalanan Wisata di Kabupaten Badung, Jurnal Analogi Hukum, h.5

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil yang telah penulis tulis diatas, penulis mengambil kesimpulan :

1. Hubungan hukum antara Biro perjalanan dan konsumen pengguna jasa perjalanan ² pada umumnya terjadi karena adanya kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu, yaitu wisatawan yang berperan sebagai konsumen tertarik untuk bepergian atau berwisata ke suatu destinasi wisata sehingga membeli paket wisata yang dijual atau dipromosikan Biro perjalanan yang memiliki peran sebagai Pelaku usaha. Hubungan hukum yang dimiliki konsumen pengguna jasa perjalanan dengan pelaku usaha biasanya dilakukan secara lisan (oral agreement). Hubungan antara keduanya biasanya terjadi melalui ² transaksi.
2. Hukuman yang tegas terhadap Biro perjalanan atau pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap wisatawan atau konsumen jasa perjalanan karena kelalaian mereka sendiri ² diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa sanksi administratif, kurungan, denda, serta sanksi pidana tambahan akibat ketidakpedulian pelaku ekonomi terhadap tanggung jawab dan kepatuhan terhadap ² larangan yang disebutkan dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 18, dan juga yang disebutkan dalam Pasal 62 ayat (1).

B. Saran

1. Hubungan hukum antara badan usaha dengan konsumen harus diatur secara jelas dan tegas untuk mencegah badan usaha melakukan hal-hal yang dapat merugikan konsumen.
2. Bagi biro perjalanan yang bertindak sebagai pelaku usaha yang mengabaikan atau lalai dalam melaksanakan tanggung jawab maka harus ditindak dengan tegas, terutama di era moderen saat ini. Apalagi dengan banyaknya transaksi jual beli online melalui jejaring sosial. Hukuman yang ditentukan dalam UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan KUH Perdata harus diterapkan dengan tegas.

DAFTAR BACAAN

A. Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Pasal 1 Angka 2, Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Pasal 1243 1313, 1320, 1338 KUH Perdata

Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

Undang Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

B. Buku

³ Erman Rajagukguk, et al, (2000), *Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan I, Maju Mundur*, Bandung, 2000.

H.M.N. Purwosutjipto, (1991). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Djambatan.

Happy Susanto, (2008), *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.

Peter Mahmud Marzuki, (2009), *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media.

Prof Ridwan Khairandy, (2013), *Hubungan Hukum dan Kekuasaan*” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

R.Setiawan S.H, (April 1999), *Pokok Pokok Hukum Perikatan*, Penerbit Putra A Bardin.

Sudikno Mertokusumo, (2003), *“Menenal Hukum”* Liberty Yogyakarta, Yogyakarta.

Suharnoko, S.H., MLI, (Maret 2004), *Hukum Perjanjian*, Kencana, Jakarta, Prenada Media, ISBN

Yahman, (2011). *Karakteristik Wanprestasi Dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari hubungan Kontraktual*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.

Yusuf Shofie, (2003), *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, ISBN

C. Skripsi

R Rahmawati, 2019, *Judul Tanggung Gugat Perusahaan Ekspedisi Atas Kelalaian Asuransi Pengangkutan*

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

Rizalin Ahmad Zuhadma, 2018, “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata”, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

D. Jurnal

¹³ Anita Mihardja, 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.

Firda Aulia Izzati, Novitasari, 2023, Harmonisasi Hak dan Kewajiban Mewujudkan Warga Negara Bertanggung Jawab, (Civic Responsibility), Jurnal Kalacakra, Vol 4, Nomor 1, 2023, h.1.

I Gusti Ngurah Agung Suryadewa, Ida Ayu Putu Widiati dan I Wayan Arthanaya, 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan oleh Biro Perjalanan Wisata di Kabupaten Badung, Jurnal Analogi Hukum, h.5

Ishariato, 2019, “Hukum Keparawisataan dan Negara Kesejahteraan (Antara Kebijakan dan Pluralisme Lokal)” Jurnal Tim Halamanmoeka.com, h.19.

Litari Elisa Putri, 2018, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (Travel Agency) Terhadap Konsumennya”, Vol.1 No.2 , 2018, hal. 112.

Luh Putu Sudini, I Wayan Arthanaya, 2022, “Pengembangan Parawisata berwawasan Pelestarian Lingkungan Hidup” Jurnal Hukum, h.65.

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.

Putri Kusuma Sanjiwani, Luh Putu Kerti Pujani, 2019, “Wanprestasi Perjanjian Perjalanan Wisata Luar Negeri Oleh Wisatawan Indonesia”, Vol. 7 No. 1, Juli 2019, hal. 77-79.

⁹ Septira Putri Mulyana, Febrina, 2019, Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi Di PT.Tiga Bidadari Wisata, Lombok), Jurnal Perspektif, Vol.24 Nomor 3, h.132.

Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online, Jurnal Serambi Hukum Vol.11 No.01.

⁵ Yohanes Sogar Simamora, 2010, Kuliah Perbandingan Hukum Perdata, Progam Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga.

E. Website

Dina Fitri Anisa. (2020, Juni 2). 7000 Anggota ASITA Siap Menyambut New Normal [Halaman Web]. Diakses dari <https://www.beritasatu.com>.

<https://abpadvocates.com/>. Diakses pada tanggal 17 Juli 2022

<https://lsc.bphn.go.id/konsultasiView?id>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2022

<https://www.beritasatu.com/> Diakses pada tanggal 18 Juli 2022

<https://www.researchgate.net/> Diakses pada tanggal 17 Juli 2022

<https://www.rumah.com/panduan-properti/wanprestasi>. Diakses pada tanggal 16 Juli 2022

Rizalin Ahmad Zudahma, 2018, "*Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata*", (18 Juli 2022) diakses dari <https://dspace.uii.ac.id/>

Kinen 102 july ACC, Parafrasa (1)

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

dspace.uui.ac.id

Internet Source

5%

2

ejournal.unsrat.ac.id

Internet Source

3%

3

adoc.pub

Internet Source

2%

4

Submitted to IAIN Pekalongan

Student Paper

2%

5

repository.untag-sby.ac.id

Internet Source

2%

6

repository.usu.ac.id

Internet Source

1%

7

erepository.uwks.ac.id

Internet Source

1%

8

digilib.unila.ac.id

Internet Source

1%

9

jurnal-perspektif.org

Internet Source

1%

10	www.hukumonline.com Internet Source	1 %
11	bukumadalle.blogspot.com Internet Source	1 %
12	dewey.petra.ac.id Internet Source	1 %
13	lbhpengayoman.unpar.ac.id Internet Source	1 %
14	publikasiilmiah.unwahas.ac.id Internet Source	1 %
15	Submitted to Universitas Atma Jaya Yogyakarta Student Paper	1 %
16	repositori.uma.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off