

KARYA ILMIAH
TANGGUNG GUGAT BIRO PERJALANAN TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA PERJALANAN ATAS KEBATALAN JADWAL PERJALANAN

Hakkinen Dorid Frans
Kinenfrans9@gmail.com
Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Abstrak

Biro perjalanan merupakan sarana penting dalam meningkatkan perkembangan pariwisata. Mereka memiliki peran besar karena dapat menyelenggarakan kenikmatan pariwisata kepada konsumen pengguna jasa perjalanan. Saat ini, banyak terjadi kasus yang merugikan konsumen akibat dari kelalaian yang dilakukan biro perjalanan berupa pembatalan jadwal perjalanan. Tujuan penulisan ini adalah untuk memahami hubungan hukum antara biro perjalanan dengan konsumen serta tanggung gugat dan sanksi bagi biro perjalanan sebagai pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen akibat kelalaian mereka sendiri menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 yang 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. Oleh karena itu, diperlukan kejelasan dan ketegasan yang lebih lagi agar kedua belah pihak yang bersangkutan tidak melakukan pelanggaran terhadap kewajiban masing-masing.

Kata kunci : Biro perjalanan, Konsumen, Tanggung gugat.

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. Nowadays,, there have been many cases that have harmed consumers as a result of negligence by travel agents in the form of cancellations of travel schedules. The purpose of this writing is to understand the legal relationship between travel agents and consumers as well as the liability and sanctions for travel agents as business actors who commit violations against consumers due to their own negligence according to Consumer Protection Law No. 8 of 1999 in the form of administrative sanctions, confinement and fines as well as additional criminal sanctions due to the ignorance of economic actors towards responsibilities and respect for the prohibitions mentioned in Articles 8 to 18, as well as those mentioned in Article 62. Therefore, more clarity and firmness is needed so that both parties concerned do not violate their respective obligations.

Keywords : Travel agency, Consumers, Accountability.

Pendahuluan

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 (Zudahma, 2018).

Seiring dengan perkembangan pariwisata, tidak jarang pelaku usaha di bidang pariwisata melakukan aktivitasnya tanpa memperhatikan keamanan dan kenyamanan wisatawan. Banyak kejadian atau peristiwa yang menimpa wisatawan, misalnya kecelakaan dengan obyek wisata yang menimbulkan kerugian bagi wisatawan. Sehingga perlu adanya perlindungan terhadap hak-hak wisatawan, hak untuk bepergian adalah hak asasi manusia yang diakui oleh dunia.

Upaya pengembangan pariwisata juga harus dibarengi dengan hadirnya standar komersial di sektor pariwisata didukung dengan sertifikasi perusahaan yang ada. Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata 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 (Zudahma, 2018).

Dalam rangka melindungi kepentingan konsumen biasa yang berada dalam situasi lemah, pemerintah telah mengeluarkan ketentuan pengelolaan

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, proporsional, tidak memihak dan tidak diskriminatif. Dalam UUPK, Hak badan usaha dilindungi sama seperti hak konsumen, sehingga konsumen dan badan usaha mempunyai hak dan kewajiban yang sama.

Terkait dengan konflik antara biro perjalanan dengan kosumennya, terjadi sengketa antara konsumen pengguna jasa dengan PT Arie Tours. Pada tanggal 26 Juni 2021 konsumen A menghubungi PT Arie Tours untuk melakukan perjalanan wisata ke Singapura bersama 5 anggota keluarganya. Konsumen A dan PT Arie Tours melakukan negosiasi mengenai keberangkatan perjalanan wisata yang disetujui tanggal 25 Juli 2021. Tanda persetujuan konsumen terhadap kesepakatan tersebut diikuti dengan pemenuhan kewajiban untuk membayar sejumlah uang kepada PT Arie Tours. Pada tanggal keberangkatan yang telah disepakati, konsumen A berserta 5 anggota

keluarganya mendapatkan konfirmasi dari PT Arie Tours bahwa perjalanan wisata tersebut mengalami penundaan selama beberapa hari. Penundaan keberangkatan perjalanan wisata tersebut disebabkan karena keterlambatan pemesanan tiket pesawat akibat dari kelalaian yang dilakukan oleh karyawan PT Arie Tours. Hal ini membuat konsumen A menuntut PT Arie Tours untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen A beserta 5 anggota keluarganya (Putri, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan hukum antara biro jasa perjalanan dan konsumennya serta upaya tanggung gugat biro perjalanan terhadap konsumen yang mengalami pembatalan jadwal.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian normatif. 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.

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.

Terjadinya Hubungan Hukum Antara Biro Perjalanan dan Konsumen Jasa Perjalanan

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 (Mulyana &

Triswati, 2019). Secara sederhana, *rechtsverhouding* atau hubungan hukum merupakan hubungan yang terjadi antara subjek hukum.

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

Hubungan hukum yang terjadi pada kedua pihak baik biro perjalanan dan konsumen jasa perjalanan adalah ketika terjadi kesepakatan atau perjanjian antara biro perjalanan dan juga konsumen jasa perjalanan mengenai paket wisata atau rencana perjalanan yang telah disepakati hingga terjadinya transaksi.

Hak dan Kewajiban Kedua Pihak

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 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. Salah satu kewajiban biro perjalanan wisata 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.

Menurut UUPK, Konsumen pengguna jasa perjalanan juga memiliki Hak, Kewajiban, serta larangan yang harus dipenuhi dan ditaati, yaitu: 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; 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.

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 (Salam, 2013).

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.

Selanjutnya, 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.

Biro perjalanan 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-kewajiban yang ditentukan dalam perjanjian. Dalam perjanjian tersebut terjadi pelanggaran apabila salah satu pihak tidak menghormati atau tidak melaksanakan isi perjanjian yang telah dibuatnya.

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: Membayar kerugian yang diderita kreditur atau dinamakan ganti rugi; Pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian; Peralihan resiko; Membayar biaya perkara kalau sampai diperkarakan di depan hakim.

Berdasarkan Pasal 1367 KUHP, 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.

Kesimpulan dan Saran

Hubungan hukum yang dimiliki konsumen pengguna jasa perjalanan dengan pelaku usaha biasanya dilakukan secara lisan (*oral agreement*). Hubungan antara keduanya biasanya terjadi melalui transaksi.

Hukuman yang tegas terhadap Biro perjalanan atau pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap wisatawan atau konsumen jasa perjalanan karena kelalaian mereka sendiri 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 larangan yang disebutkan dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 18, dan juga yang disebutkan dalam Pasal 62 ayat (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.

Daftar Pustaka

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

Putri, L.E. (2017). *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (Travel Agency) Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung)*. Skripsi, h.5..

Mulyana, S.P., & Triswati, F. (2019). *Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi di PT.Tiga Bidadari Wisata, Lombok)*. *Jurnal Perspektif*, 24(3), h.132.

Salam, R.A. (2013). *Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel (Studi Kasus)*. Surabaya: CV. Arlinta.