

Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Perjalanan Wisata

Jazzar*, Sri Handajani

Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

Email: Jazzarar@gmail.com

Abstrak

Perlindungan hukum bagi konsumen jasa perjalanan wisata menjadi isu penting dalam industri pariwisata, terutama dalam kasus kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa perjalanan wisata berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta peraturan terkait lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kasus kecelakaan lalu lintas, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1365 dan 1367 KUH Perdata, yang mengatur tentang perbuatan melawan hukum dan tanggung jawab majikan terhadap bawahan. Selain itu, korban kecelakaan berhak mendapatkan santunan dari PT Asuransi Jasa Raharja sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan adanya regulasi ini, diharapkan konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang layak dalam penggunaan jasa perjalanan wisata.

Kata Kunci: Perlindungan hukum, konsumen, jasa perjalanan wisata, kecelakaan lalu lintas, ganti rugi.

Abstract

Legal protection for consumers of travel services is a crucial issue in the tourism industry, especially in cases of traffic accidents that cause consumer losses. This study aims to analyze the legal liability of travel service providers based on the Civil Code, Consumer Protection Law, and other relevant regulations. The findings indicate that in cases of traffic accidents, business operators can be held accountable under Articles 1365 and 1367 of the Civil Code, which regulate unlawful acts and employer liability for subordinates. Additionally, accident victims are entitled to compensation from PT Asuransi Jasa Raharja under the provisions of Law No. 34 of 1964. Dispute resolution can be pursued through litigation and non-litigation channels, including the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). These regulations are expected to ensure adequate legal protection for consumers in the use of travel services.

Keywords: *Legal protection, consumers, travel services, traffic accidents, compensation.*

Pendahuluan

Berkembangnya teknologi dewasa ini akan berpengaruh juga terhadap kehidupan manusia. Terutama dalam memperoleh informasi melalui media sosial, mengenai tempat-tempat dibelahan dunia yang memiliki daya tarik wisata (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023);(Bambang Supriadi & Roedjinandari, 2017). Pasal 1 ayat 5 undang-undang nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisatawan. Yang dimaksud Daya tarik wisata adalah Segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan (Mahottama & Mulyadi, 2022).

Namun keterbatasan waktu yang dimiliki sebagian besar orang membuat mereka enggan untuk melakukan survey ke tempat yang akan dituju. Alasan yang disebutkan di atas memunculkan sejenis usaha yang bernama travel atau travel agent. Travel merupakan jenis usaha yang bergerak di sektor jasa yang melayani berbagai keperluan pelanggannya yang hendak bepergian ke suatu tempat (Hanief et al., 2018). Mulai dari kendaraan, tiket perjalanan, dan fasilitas lain bisa pelanggan dapatkan dengan mudah. Namun para konsumen pengguna jasa agent travel ini haruslah jeli dan teliti dalam memilih jasa travel. Munculnya biro perjalanan pertama yang terpercaya adalah Thomas Cook tours.

Pada tahun 1841, seseorang tukang kayu dan misionaris bernama Thomas Cook mengatur suatu perjalanan darmawisata selama satu hari dari Leicester ke Loughborough untuk 540 anggota suatu organisasi sosial dengan mendapat imbalan. Selama perjalanan yang jauhnya kurang lebih 22 kilometer, para penumpang mendapatkan roti, teh, dan dihibur dengan musik. Ongkos yang harus mereka bayar sudah termasuk makanannya adalah 15 shilling. Empat tahun kemudian, Thomas Cook mulai mengatur perjalanan keseluruhan Inggris, Scotlandia, dan Eropa. Operator kereta api memberikan komisi kepadanya untuk setiap karcis yang dia jual

Langkah awal berdirinya Thomas Cook tours ini Pada tahun 1981 membuka mata dunia akan tempat Pariwisata khususnya Negara-negara yang memiliki daya tarik wisata yang dapat membuat para wisatawan lokal maupun wisatawan asing ikut menikmati keindahan tempat-tempat wisata tersebut, namun untuk memperkenalkan area wisata yang menarik tentunya haruslah mempunyai wadah agar dapat memperkenalkan daya tarik wisata tersebut. Demi menunjang kemudahan tersebut maka muncullah berbagai jasa agen travel di setiap wilayah Indonesia yang memiliki keunikan diantaranya SDA (Sumber Daya Alam), namun dalam hal ini agen travel haruslah memiliki kompetensi dalam penyediaan jasa tour tersebut.

Para wisatawan lokal maupun asing maka para agen travel ini haruslah memiliki izin dan memiliki keterampilan yang profesional. Dalam hal ini para agen

travel ini termasuk dalam katagori usaha jasa pariwisata Pasal 1 ayat 2 Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata selanjutnya disebut Permen Pariwisata No. Nomor PM.92/HK.501/MKP/ 2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Pramuwisata. Didalam pasal ini menyatakan Usaha Jasa Pariwisata adalah usaha penyediaan dan/pengoordinasian tenaga pemandu wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan/kebutuhan biro perjalanan wisata.

Mudahnya membuka suatu biro perjalanan ini, oleh sebagian pengusaha di Indonesia memanfaatkan tempat-tempat wisata untuk dijadikan obyek wisata guna menarik para wisatawan lokal maupun wisatawan asing untuk menggunakan jasa biro perjalanan tersebut (Persada, 2018). Dengan adanya jasa biro perjalanan ini negara kita Indonesia menjadi salah satu tujuan para wisatawan international.

Salah satu penunjang biro jasa perjalanan ini adalah Transportasi Wisata. Pasal 1 ayat 2 Peraturan Menteri Kebudayaan dan pariwisata nomor: PM.89/HK/.501/MKP/2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Transportasi wisata. Selanjutnya yang dimaksud dengan usaha pariwisata adalah usaha penyediaan angkutan untuk kebutuhan dan kegiatan pariwisata, bukan angkutan transportasi reguler/umum. Namun dalam prosesnya kendaraan yang dipakai untuk menjalankan usaha jasa perjalanan wisata ini dengan menggunakan mobil bus umum, terdapat dalam Keputusan Menti Perhubungan Nomor : KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum pasal 15 Selanjutnya yang dimaksud dengan Angkutan Pariwisata adalah angkutan dengan menggunakan mobil bus umum yang dilengkapi dengan tanda-tanda khusus untuk keperluan pariwisata atau keperluan lain diluar pelayanan angkutan dalam trayek, seperti untuk keperluan keluarga dan sosial lainnya. Dalam hal ini bus pariwisata merupakan alat angkutan umum yang dioperasikan untuk keperluan wisata seperti terdapat dalam pasal 31 ayat 3.

Para konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata tersebut harus teliti dalam menggunakan jasa tersebut. Pemilik jasa biro perjalanan wisata ini merupakan salah satu pelaku usaha selanjutnya, yang dimaksud Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang selanjutnya disebut UUPK adalah Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Salah satu hak konsumen yang dimaksud dalam ketentuan UUPK Pasal 4 huruf a disebutkan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu para wisatawan harus diberikan pelayanan yang baik. Sesuai dengang Undang-undang kepariwisataan Nomor 10 tahun 2009 Pasal 20 huruf b yaitu Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar. Jelas bahwa UUPK pasal 4 huruf a mengutamakan kenyamanan dan keamanan dan

keselamatan oleh karena itu para pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa pariwisata ini harus lah memeriksa kondisi kendaraan yang akan dioperasikan untuk kepentingan wisata, dengan cara melakukan uji berkala sesuai dengan pasal 145 ayat 1 Tentang Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 yaitu : Kendaraan Bermotor wajib Uji Berkala wajib didaftarkan pada unit pelaksana Uji Berkala di daerah tempat Kendaraan Bermotor diregistrasi. Jadi perlunya setiap kendaraan bermotor untuk melakukan uji berkala sesuai waktu yang telah di tentukan dalam PP 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan.

Selain dari pada itu banyaknya para pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa biro perjalanan wisata ini belum memberikan informasi yang jelas mengenai jasa biro perjalanan wisata. Contohnya saja dalam bidang jasa transportasi masih terdapat kurangnya pemberian informasi kepada konsumen mengenai layak atau tidak layaknya kendaraan yang akan di gunakandan juga asuransi perjalanan yang di dapat setelah membeli suatu tiket atau karcis . Oleh karena itu, informasi yang benar dan jujur yang di berikan oleh pelaku usaha kepada konsumen agar penggunaan jasa biro perjalanan ini merasa aman dan nyaman menggunakan jasa tersebut.

Banyaknya peristiwa kecelakaan lalu lintas yang menimpa para pengguna jasa biro perjalanan wisata ini tidak lain adalah karena faktor kendaraan tersebut. Mulai dari usia kendaraan apa masih layak untuk di gunakan, atau membutuhkan peremajaan kendaraan yaitu service berkala untuk mengetahui kondisi kendaraan tersebut.

Contoh kasus ini dimana telah terjadinya peristiwa kecelakaan yang menimpa para pengguna jasa perjalanan wisata. Sebanyak 13 wisatawan China bersama pemandu wisata dan sopir bus yang berniat menyaksikan terbenamnya matahari di pura Uluwatu, Kabupaten Badung Bali. Sebelum bus tersebut jatuh ke jurang, pada hari senin tanggal 18 November 2013, Direktorat Lalu Lintas Polda Bali Komisariss Besar Beno Lauhenapessy mengatakan, berdasarkan keterangan saksi-saksi, para penumpang yang bergegas ke Pura Uluwatu selain, untuk menyaksikan matahari terbenam juga ingin menikmati pementasan tari kecak di Uluwatu. Namun, pada saat tiba di Jalan Pande Suluban Uluwatu, Kecamatan Kuta Selatan Badung, Bus tidak dapat menanjak. Pada saat itu mesin bus mati dan kendaraan mundur perlahan, hingga penumpang panik. Dalam kepanikan tersebut, sopir bernama Agus Bahtiar Usman, sempat berhasil menghidupkan kembali mesin bus. Namun saat bus akan melanjutkan perjalanan, mesin mati untuk kedua kalinya. Setelah mesin mati yang kedua kalinya, bus langsung meluncur kebelakang dan menabrak mundur pembatas jalan, kemudian terpental dan terjun ke jurang sedalam 20 meter. Bus bernomor polisi DK 9251 A bersama 15 Penumpangnya jatuh ke dasar jurang dengan posisi terbalik. kerugian materiil dapat terdiri dari kerugian yang nyata-nyata di derita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh

yang berupa menikmati kesenangan hidup yakni : menyaksikan keindahan terbenamnya matahari di pura Uluwatu, Kabupaten Badung, Bali, dan ingin menikmati pementasan tari kecak di Uluwatu.

Selain itu dapat berupa kerugian secara immateriill yang diantaranya yaitu terjadinya cacat atau bahkan kematian yang dialami oleh korban. Dengan keadaan yang seperti ini maka korban ataupun ahli waris dari korban dapat menuntut ganti kerugian atas adanya kerugian secara materiil dan immateriil yang telah diderita oleh korban kepada pelaku.

Dalam penelitian ini yang dimaksud pelaku adalah Pemilik jasa biro perjalanan ini yakni pihak travel yang melakukan perbuatan melanggar hukum. Tuntutan ganti kerugian yang diminta oleh korban atau keluarganya tersebut dapat berupa pembayaran sejumlah uang tertentu, penggantian biaya pengobatan yang telah dibayarkan atau dapat juga gabungan dari keduanya, dan tuntutan ganti kerugian tersebut dapat langsung ditujukan kepada pelaku baik secara tertulis, dan jika tuntutan yang diajukan langsung kepada pelaku itu ditolak oleh pelaku, maka korban dapat mengajukan tuntutan tersebut ke Pengadilan Negeri tempat pelaku tersebut berdomisili.

Rumusan masalah penelitian ini mencakup dua aspek utama, yaitu pihak yang bertanggung gugat atas peristiwa kecelakaan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen dalam perjalanan wisata serta mekanisme ganti rugi yang berlaku bagi korban, baik dalam kasus cacat, luka-luka, maupun kematian akibat perjalanan wisata. Penelitian ini memiliki dua tujuan utama, yaitu tujuan akademis dan tujuan praktis. Secara akademis, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami pihak yang bertanggung gugat dalam kasus kecelakaan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen dalam perjalanan wisata. Sementara itu, secara praktis, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme ganti rugi terhadap korban perjalanan wisata, baik dalam kasus cacat, luka-luka, maupun kematian, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam sektor pariwisata.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan dalam menganalisis permasalahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam jasa perjalanan wisata. Pendekatan pertama adalah Statute Approach, yaitu metode yang dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan dengan isu hukum yang dihadapi. Pendekatan ini bertujuan untuk menemukan ratio legis dan dasar ontologis dari lahirnya regulasi yang terkait dengan perlindungan konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), serta undang-undang yang mengatur kepariwisataan. Pendekatan kedua adalah Conceptual Approach, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan mempelajari peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum yang berkembang. Pendekatan

ini bertujuan untuk menemukan konsep hukum, asas hukum, serta argumentasi hukum yang dapat digunakan dalam menyelesaikan isu hukum yang dihadapi.

Bahan hukum dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer terdiri dari berbagai peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum dalam menganalisis isu yang dibahas. Beberapa peraturan tersebut antara lain: 1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. 2) Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.92/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Pariwisata. 3) Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.89/HK/.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Transportasi Wisata. Selain bahan hukum primer, penelitian ini juga menggunakan bahan hukum sekunder, yang mencakup literatur, buku, artikel, makalah, serta referensi lain yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Sumber-sumber sekunder ini digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap bahan hukum primer dan memberikan perspektif lebih luas dalam analisis hukum yang dilakukan.

Berdasarkan sumber bahan hukum yang telah penulis peroleh sebagaimana dikemukakan pada bagian sebelumnya, kemudian penulis menganalisis sumber bahan hukum tersebut dengan pola pikir deduktif yaitu suatu metode analisa dengan cara menganalisis sumber-sumber bahan hukum yang terkait dengan konsep-konsep umum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan serta literatur yang terkait, kemudian atas konsep-konsep umum tersebut ditarik kesimpulan yang bersifat khusus yang sesuai dengan rumusan masalah.

Hasil dan Pembahasan

Jenis Kerugian yang Diderita oleh Konsemen

Pada azasnya kerugian dapat dihitung secara Concreet, artinya harus diperhatikan kerugian atau kerusakan apa yang diderita oleh si korban atau secara abstract artinya bahwa kerugian atau kerusakan itu diganti berdasarkan kerugian yang diderita yang biasanya dibandingkan atau disesuaikan dengan keadaan umum.

Kerugian dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu : 1) Kerugian materiil, Kerugian yang dapat dihitung secara ekonomi yang sejak semula dapat dinilai dengan sejumlah uang. Biasanya kerugian materiil disebut juga dengan harta benda. Mengenai kerugian harta kekayaan dapat dibedakan menjadi 2 yaitu: a) Biaya-biaya, baik untuk perbaikan dan pemulihan (bantuan dokter dan pengobatan). b) Kerugian penghasilan yang terdiri atas selisih antara penghasilan yang akan diperoleh korban, jika si korban tidak menderita kerugian, dan penghasilan yang masih diperoleh sekarang sebagai akibatnya itu (kehilangan nafkah). 2) Kerugian Immateriil, kerugian immateriil merupakan kerugian berupa pengurangan kesenangan atau gairah hidup karena ketakutan, rasa sakit (kesakitan) maupun cacat badan yang ditimbulkan oleh penganiyaan, dan penderitaan batin yang tidak dapat di hitung secara ekonomi (Kerugian Non-Materiil)²⁴. Ganti kerugian Immateriil yang dapat dikabulkan yaitu menyangkut kematian (Pasal 1370 BW), sedangkan untuk luka-luka (1371 BW), suatu kejahatan yang dilakukan terhadap pribadi seseorang (Pasal 1371 ayat 3 BW), adanya pelanggaran terhadap nama baik (penghinaan)

Upaya Hukum yang dapat di Lakukan oleh Konsumen yang Menderita Kerugian

Seiring dengan perkembangan jaman yang modern ini banyaknya penawaran-penawaran yang beragam dari suatu barang maupun jasa yang diberikan oleh para pelaku usaha guna menarik konsumen untuk menggunakan suatu produk ataupun jasa yang di berikan. Namun para pelaku usaha yang menjadikan konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya dengan melalui promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian standart yang merugikan konsumen. Dalam hal ini konsumen pengguna jasa transportasi wisata yang minim perlindungan terhadap hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Diberlakukannya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kemudahan bagi konsumen pengguna biro jasa perjalanan pariwisata untuk meminta pertanggung jawaban sekaligus ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen pengguna biro jasa perjalanan wisata tersebut.

Bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab atas tindakannya tersebut maka para konsumen dapat melakukan upaya hukum dalam penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha, diatur dalam Bab X tentang penyelesaian sengketa Pasal 45 samapai Pasal 48 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Didalam dalam pasal 45 ayat 1 UUPK menjelaskan bahwa Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa anatara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Jika kita melihat isi pasal tersebut maka kita dapat mengetahui Bahwa UUPK memberikan alternatif penyelesaian sengketa melalui badan diluar pengadilan yang diberi nama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disingkat BPSK ataupun melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Salain itu didalam pasal 45 ayat 2 UUPK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalau pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Jika melihat dari isi pasal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pasal ini memberikan pilihan bagi para pihak yang bersengketa baik bagi konsumen yang dirugikan yakni pengguna jasa transportasi wisata dengan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui pengadilan atau diluar pengadilan.

Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan

Didalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 Pasal 47 menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau menegenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan melalui beberapa cara yaitu : a) Melalui cara damai, sebagaimana yang telah disebutkan didalam penjelasan pasal 45 ayat (2) undang-undang perlindungan konsumen. b) Melalui badan penyelsaian sengketa konsumen (BPSK), yang diatur dalam pasal 45 ayat (1) Undang-undang Perlindunagn Konsumen.

Proses Penyelesaian sengketa secara damai dapat dilakukan dengan atau tanpa kuasa atau pedamping secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Pada

penyelesaian secara damai ini para pihak dituntut untuk memiliki kemauan dan kemampuan untuk berunding. penyelesaian sengketa dengan cara ini disebut dengan penyelesaian sengketa secara kekeluargaan.

Dengan penyelesaian sengketa dengan cara damai ini banyak digunakan atau dipilih oleh konsumen karena mereka beranggapan apabila diselesaikan melalui pengadilan akan memakan waktu yang lama dengan biaya relatif mahal. Disisi lain penyelesaian sengketa dengan cara perdamaian ini sangat menguntungkan pelaku usaha karena dengan diselesaikan melalui perdamaian kredibilitas dan nama baik pelaku usaha akan tetap terjaga, kecacatan dari produk atau jasa tidak akan diketahui oleh masyarakat umum melainkan hanya konsumen yang dirugikan saja yang menegetahui hal tersebut.

Dalam proses penyelesaian sengketa secara damai ini terdapat dalam pasal 47 UUPK yaitu penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk ganti rugi dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Dengan menggunakan penyelesaian sengketa melalui perdamaian ini, keberhasilan penyelesaian sengketa ini tergantung dari itikad baik dari masing-masing pihak baik pada saat menentukan besarnya ganti kerugian maupun pada saat pelaksanaan pemenuhan ganti kerugian tersebut.

Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan penyelesaian sengketa konsumen ini di bentuk oleh pemerintah di tiap-tiap daerah tingkat II, untuk mengetahuinya terdapat dalam pasal 49 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 di sebutkan bahwa Pemerintah memebentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Dalam mengetahui lebih jelasnya mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdapat dalam pasal 52 Undang-undang penyelesaian sengketa nomor 8 tahun 1999 menyebutkan bahwa Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Meliputi: a) melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; b) memberikan konsultasi perlindungan konsumen; c) melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul baku. Dengan adanya BPSK maka para konsumen dapat menggunakan alternatif tersebut untuk menyelesaikan perkara diluar pengadilan. Namun penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keahrusan yang harus di tempuh oleh konsuemen, jika para pihak yang bersengketa dalam hal ini konsumen pengguna jasa perjalanan wisata dan pelaku usaha gagal meyelesaikan sengketa melalui perdamaian atau memang sejak semula tidak mau meyelesaiakn melalui perdamaian mereka dapat memilih jalan ini yaitu melalui jalur peradilan. Dilain sisi hasil putusan BPSK ini memiliki suatu daya hukum yang cukup bagi pelaku usaha yang melanggar peraturan- peraturan yang beralaku tersebut, karena putusan yang dikeluarkan oleh BPSK ini dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.

Dalam BPSK ini terdapat tugas dan wewenangnya terdapat dalam pasal 52 huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase

atau konsiliasi; Melalui mediasi, yang dimaksud penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada umumnya orang sepakat bahwa tujuan dari proses mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik. Penyelesaian sengketa konsumen yang melibatkan BPSK sebagai mediatornya dalam hal ini peran sang mediator sangatlah terbatas dan pada hakekatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi sehingga dari hasil dari mediasi tersebut terletak pada kesepakatan para pihak bukan pada keputusan sang mediatornya, dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final dan tidak mengikat secara mutlak tapi tergantung pada itikad baik untuk memenuhi secara sukarela.²⁷

Melalui Konsiliasi, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, penyelesaian sengketa ini memiliki kesamaan dengan arbitrase, yaitu menyerahkan pada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Namun putusan akhir dari penyelesaian sengketa tersebut berada pada kedua belah pihak yang bersengketa.²⁸

Melalui Arbitrase, penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase oleh BPSK ditunjuk berdasarkan kesepakatan para pihak. Peran BPSK disini bertindak sebagai arbiter yang berwenang untuk memeriksa dan memutus sengketa, menentukan ada atau tidak adanya ganti rugi, dan bagaimana bentuknya dan berapa besarnya, sehingga akhir putusan berada di BPSK bukan di kedua belah pihak oleh putusan ini bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.²⁹ Jelas ada perbedaan yang signifikan antara putusan yang di keluarkan oleh arbitrase dengan mediasi dan konsiliasi. Jika dikaitkan dengan sengketa antara konsumen pengguna jasa perjalanan wisata tersebut dengan pelaku usaha adalah penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dan konsiliasi maka putusan akhir berada di tangan kedua belah pihak yang bersengketa, jika sebaliknya kedua belah pihak menyelesaikan sengketa konsumen melalui arbitrase maka keputusan akhir berada ditangan BPSK dan para pihak harus melaksanakan keputusan tersebut.

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Dalam hal penyelesaian sengketa antara konsumen pengguna jasa perjalanan transportasi wisata dengan pelaku usaha melalui Pengadilan Negeri dapat ditempuh karena adanya beberapa alasan, antara lain : a) Sengaja dipilih oleh para pihak, dalam hal ini baik pelaku usaha atau konsumen pengguna jasa perjalanan transportasi wisata yang dirugikan yang sejak awal secara suka rela ingin sengketanya diselasaikan melalui Pengadilan Negeri terdapat dalam pasal 45 ayat 2 UUPK. b) Karena upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan baik melalui cara damai ataupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dinyatakan tidak berhasil oleh satu pihak yang bersengketa yaitu : konsumen pengguna jasa tersebut atau oleh pelaku usaha terdapat dalam pasal 45 ayat 4 UUPK. c) Karena ada satu pihak yang merasa keberatan dengan keputusan majelis BPSK, bahwa antara konsumen pengguna jasa transportasi atau pelaku usaha merasa keberatan dengan keputusan majelis BPSK terdapat dalam pasal 56 ayat 2 UUPK tentang pengajuan keberatan kepada pengadilan Negeri. Jika konsumen pengguna

jasa perjalanan transportasi wisata yang merasa dirugikan akibat menggunakan jasa tersebut dapat mengajukan gugatan ke pengadilan tempat kedudukan konsumen. Dasar dalam pengajuan gugatan yang di ajukan oleh konsumen adalah melalui Wanprestasi atau melalui Perbuatan Melanggar Hukum.

Wanprestasi

Menurut subekti subekti³⁰, seseorang dikatakan telah melakukan wanprestasi apabila: a) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan; b) Menlaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan; c) Melakukan apa yang dijanjikan tapi terlambat; d) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Sebagaimana yang di sebutkan dalam pasal 1234 BW bahwa Tiap-tiap perikatan adalah untuk memeberikan, untuk berbuat suusatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Dari isi pasal tersebut diatas, maka ganti rugi diberikan apabila terdapat salah satu pihak yang melakukan ingkar janji yang didasarkan pada perjanjian tersebut.

Suatu syarat sahnya perjanjian diatur dalam pasal 1320 BW, Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 syarat yaitu: 1) sepakat mereka yang mengikat dirinya; 2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan; 3) suatu hal tertentu; 4) suatu sebab yang halal / causa yang diperbolehkan. Oleh karena itu para pihak tidak dengan bebas untuk mengadakan perjanjian sesuai dengan kehendak mereka karena kebebasan tersebut diabatasi oleh persyaratan yang terdapat dalam pasal 1320 BW dan Pasal 1335 BW. Gugatan berdasarkan wanprestasi ini dapat digunakan konsumen pengguna jasa perjalanan transportsai wisata yang dirugikan oleh pelaku usaha ada hubungan kontraktual, bahwa diatara keduanya mengiktakan diri dalam perjanjian diantaranya adalah perjanjian jula beli jasa. Bahwa obyek yang dijadikan obyek jual beli antara konsumen dan pelaku usaha adalah biro jasa perjalanan wisata.

Dalam gugatan wanprestasi ganti rugi hanya berupa pembayaran sejumlah uang, hal ini berarti kerugian materiil maupun inmateriil konsumen pengguna jasa transportasi dinilai dalam bentuk uang. Gugatan ganti rugi dalam bentuk sejumlah uang ini bisa disasarkan pada cacat atau kematian yang timbul sehingga konsumen mengalami kerugian inmateriil, atau dengan menggunakan jasa trasportasi wisata tersebut konsumen mengalami luka-luka sehingga tidak dapat melakukan aktivitas sebagaimana mestinya sehingga menimbulkan kerugian materiil. Sedangkan tuntutan ganti rugi ini akan dikabulkan apabila konsumen pengguna jasa perjalanan trasportasi wisata yang dirugikan tersebut, dapat membuktikan bahwa terdapat perikatan antara dirinya dengan pihak pelakau usaha dan tidak dipenuhinya kewajibanya yang timbul dari perikatan oleh pelaku usaha sehingga menimbulkan kerugian.

Perbuatan Melanggar Hukum

Dalam pembahasan mengenai perbuatan melanggar hukum, penulis telah menjelaskannya pada Bab II dan memberikan pemaparan lebih lanjut berdasarkan pandangan Nieuwenhuis. Menurut Nieuwenhuis, perbuatan melanggar hukum mencakup empat aspek utama, yaitu: (1) melanggar hak orang lain; (2) bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku; (3) bertentangan dengan kesusilaan; dan (4) bertentangan dengan kecermatan yang harus diindahkan dalam lalu lintas masyarakat terhadap diri dan barang orang lain. Dalam kasus kecelakaan

yang melibatkan sopir bus wisata, dapat dikatakan bahwa sopir yang bekerja di bawah majikannya sebagai pelaku usaha telah melakukan perbuatan yang merugikan konsumen. Perbuatan ini memenuhi unsur dalam Pasal 1365 BW serta terkait dengan tanggung gugat resiko sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 ayat 1 dan 3 BW.

Kewajiban hukum yang dilanggar oleh pelaku usaha dalam kasus ini berkaitan dengan beberapa regulasi yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pengusaha jasa transportasi wisata. Beberapa di antaranya adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, khususnya Pasal 4 tentang hak konsumen, serta Undang-Undang Kepariwisata Nomor 10 Tahun 2009, terutama Pasal 20 tentang hak wisatawan dan Pasal 26 mengenai kewajiban pengusaha pariwisata. Selain itu, pelanggaran juga terjadi terhadap ketentuan dalam Pasal 1365 dan Pasal 1367 ayat 1 dan 3 BW. Selain bertentangan dengan hukum, perbuatan tersebut juga melanggar norma kesusilaan dan kecermatan yang harus diperhatikan dalam interaksi sosial.

Dalam konteks tanggung jawab hukum, jika suatu perbuatan melanggar hukum mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian tersebut harus dapat dibuktikan. Hakim memiliki kewenangan untuk menentukan bentuk ganti rugi yang dianggap wajar, seperti penggantian dalam bentuk uang, biaya perawatan medis, atau bentuk lain yang sesuai dengan kesepakatan. Namun, dalam kasus di mana sopir sebagai pelaku langsung meninggal dunia, maka ia tidak dapat dimintai pertanggungjawaban secara pribadi. Akan tetapi, ahli warisnya dapat diminta untuk menanggung ganti rugi berdasarkan ketentuan dalam Pasal 833 BW, yang menyatakan bahwa ahli waris memperoleh hak atas seluruh harta dan kewajiban dari pewaris. Meskipun demikian, keputusan akhir tetap berada di tangan hakim yang akan mempertimbangkan aspek keadilan serta kondisi ekonomi ahli waris yang ditinggalkan.

Selain tanggung jawab ahli waris sopir, korban kecelakaan juga dapat menuntut ganti rugi dari majikan atau pemilik jasa perjalanan wisata sesuai dengan Pasal 1367 ayat 1 dan 3 BW. Pasal ini menegaskan bahwa majikan bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh bawahannya dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur berbagai sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar hukum, termasuk sanksi administratif (Pasal 60), sanksi pidana pokok (Pasal 62), dan sanksi pidana tambahan (Pasal 63). Dalam upaya menyelesaikan sengketa yang terjadi, konsumen yang dirugikan dapat memilih jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dapat dilakukan melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Jika penyelesaian di luar pengadilan tidak mencapai hasil yang diinginkan, korban dapat mengajukan gugatan ke pengadilan umum berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas di Jalan Raya

Pengertian asuransi yang terdapat dalam pasal 246 KUHD diatas dapat disimpulkan adanya 3 (tiga) unsur penting dalam asuransi, yaitu: 1) Pihak tertanggung atau dalam bahasa Belanda disebut *verzekerde* yang mempunyai

kewajiban membayar uang premi kepada pihak penanggung (verzekeraar), sekaligus atau berangsur-angsur. 2) Pihak penanggung mempunyai kewajiban untuk membayar sejumlah uang kepada pihak tertanggung, sekaligus atau berangsur-angsur apabila maksud unsur ketiga berhasil. 3) Suatu kejadian yang semula belum jelas akan terjadi.

Ketentuan dalam Pasal 247 KHUD mencakup berbagai bentuk pertanggungans terhadap bahaya, termasuk bahaya kebakaran, ancaman terhadap hasil pertanian, bahaya di laut, perbudakan, dan pengangkutan di darat, sungai, serta perairan pedalaman. Dalam konteks kecelakaan lalu lintas jalan raya, aspek yang paling relevan adalah bahaya pengangkutan di darat. Oleh karena itu, penting untuk memberikan ganti rugi bagi korban kecelakaan lalu lintas yang mengalami kerugian. Dasar hukum pemberian ganti rugi kepada korban kecelakaan lalu lintas dapat ditemukan dalam Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang No. 34 Tahun 1964. Pasal tersebut menyatakan bahwa setiap orang yang mengalami kematian atau cacat tetap akibat kecelakaan yang disebabkan oleh alat angkut lalu lintas jalan berhak menerima santunan dana yang telah ditetapkan oleh peraturan pemerintah. Prinsip utama dalam perjanjian pertanggungans adalah adanya dua pihak, yaitu pihak penanggung dan pihak tertanggung.

Dalam kasus pertanggungans kecelakaan lalu lintas jalan raya, bentuk pertanggungans ini dikenal sebagai "pertanggungans kecelakaan lalu lintas jalan." Pihak yang bertindak sebagai tertanggung dalam pertanggungans wajib kecelakaan lalu lintas adalah pemilik kendaraan bermotor, yang berkewajiban membayar sumbangan wajib dana kecelakaan kepada PT Asuransi Jasa Raharja setiap tahun.

Dalam kasus kecelakaan yang melibatkan jasa perjalanan wisata, pemilik jasa perjalanan bertindak sebagai tertanggung, sementara PT Asuransi Jasa Raharja sebagai pihak penanggung. Korban atau pihak yang berhak mendapatkan santunan dana dari asuransi ini mencakup beberapa kategori, seperti penumpang kendaraan bermotor umum, penumpang kereta api, penumpang pesawat terbang milik perusahaan penerbangan nasional, serta penumpang kapal yang beroperasi di bawah perusahaan perkapalan nasional (berdasarkan UU No. 33 Tahun 1964 jo Pasal 2 PP No. 17 Tahun 1965). Namun, untuk mendapatkan santunan tersebut, korban harus memenuhi beberapa syarat, seperti kedudukannya sebagai penumpang dalam alat angkut yang mengalami kecelakaan, serta tidak termasuk dalam pengecualian, seperti korban bunuh diri, dalam keadaan mabuk, atau kecelakaan yang terjadi dalam perlombaan kecepatan atau akibat bencana alam.

Selain syarat kedudukan korban, permohonan ganti rugi juga harus diajukan dalam jangka waktu maksimal enam bulan setelah kecelakaan terjadi. Hak penerima santunan ganti rugi diatur dalam Pasal 12 ayat 1 dan 2 Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 serta No. 18 Tahun 1965. Jika korban meninggal dunia, maka yang berhak menerima santunan adalah janda atau duda yang sah, anak-anak yang sah jika tidak ada pasangan yang sah, atau orang tua korban jika tidak ada ahli waris lain. Jika korban selamat dari kecelakaan, maka tuntutan ganti rugi harus diajukan oleh korban sendiri.

Dalam proses pengajuan klaim santunan ganti rugi, terdapat beberapa dokumen yang harus dipenuhi, antara lain berita acara dari kepolisian mengenai kecelakaan, surat keterangan medis dari rumah sakit atau puskesmas yang merawat

korban, surat keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia, serta formulir K.1 atau K.2 yang disediakan oleh PT Asuransi Jasa Raharja. Dengan memenuhi persyaratan administratif tersebut, korban atau ahli warisnya diharapkan dapat memperoleh santunan dana kecelakaan dari PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa korban kecelakaan lalu lintas yang mengalami kerugian akan mendapatkan jaminan perlindungan berupa santunan dana sebagai bentuk ganti rugi atas kerugian yang dialami. Dana santunan tersebut disediakan oleh PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja dan diberikan kepada korban atau ahli warisnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini menunjukkan adanya perlindungan hukum bagi korban kecelakaan lalu lintas, yang memastikan bahwa mereka mendapatkan kompensasi yang layak atas kerugian yang diderita.

Kesimpulan

Dalam melakukan perjalanan wisata dengan jasa perjalanan, konsumen harus teliti agar tidak mengalami kerugian materiil maupun immateriil, sehingga diperlukan pemahaman mengenai tanggung gugat dalam hukum perdata. Tanggung gugat ini mencakup hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha untuk menentukan pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul. Konsumen memiliki hak dan kewajiban yang harus ditaati, begitu pula dengan pelaku usaha yang bertanggung jawab atas jasa yang diberikan. Bentuk ganti rugi yang dapat diterima pihak yang dirugikan mencakup ganti rugi materiil, seperti pengembalian biaya perawatan hingga kondisi pulih, serta ganti rugi immateriil yang sulit dinilai secara matematis, seperti dalam kasus kematian (Pasal 1370 BW) atau luka-luka (Pasal 1371 BW).

Pasal 1367 BW mengatur bahwa majikan bertanggung jawab atas perbuatan bawahannya, seperti dalam kasus sopir bus yang bekerja di bawah pemilik jasa perjalanan wisata. UUPK Pasal 19 ayat 1 dan 2 juga menyebutkan bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis, yang dalam kasus tertentu dapat berupa perawatan kesehatan atau pemberian santunan sesuai peraturan perundang-undangan. Penyelesaian sengketa antara biro perjalanan dan konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BIBLIOGRAFI

- Bambang Supriadi, S. E., & Roedjinandari, N. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata*. Universitas Negeri Malang.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan kamus besar bahasa Indonesia Balai, Pustaka, Jakarta, 1999.
- Djojodirdjo, Moegni Perbuatan Melawan Hukum, Jakarta : Pradya Paramita, 1982. M, Sadar MH. et al, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jakarta Barat Hadjon, Philipus M. et al, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Yogyakarta,

- Gajah Mada University Press, 1994.
- Hanief, S., Pramana, D., Kom, S., & Kom, M. (2018). *Pengembangan Bisnis Pariwisata dengan Media Sistem Informasi*. Penerbit Andi.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2023). *Tren Industri Pariwisata 2022-2023. Buku Tren Pariwisata*, 87.
- Mahottama, P. K. A. P., & Mulyadi, M. (2022). Kontribusi Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Karanganyar Propinsi Jawa Tengah. *AKTUAL*, 7(1), 1-15.
- Merry Tjoanda, Wujud Ganti Rugi *Jurnal Sasi* Vol. 16 No. 4 Bulan Oktober – Desember 2010.
- Miru, Ahmadi, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Kosumen di Indonesia, Jakarta, Raja Grafindo Persada, Cetakan Pertama, 2011.
- Nieuwenhuis, J. H., Hoofdstukken Verbintenissenrecht, terjemahan Djasadin Saragih, Universitas Airlangga, Surabaya, 1985.
- Sidabalok, Janus Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2006.
- Spillane, S. J., Dr. James J, Manajemen Profesional Biro Perjalanan Wisata, Yogyakarta Alta Pustaka, 2012.
- Subekti, Hukum Perijinan, Intermedia, Jakarta, 1987.
- Persada, C. (2018). *Perencanaan Pariwisata Dalam Pembangunan Wilayah Berkelanjutan*. AURA.

Copyright holder:

Jazzar, Sri Handajani (2025)

First publication right:

Syntax Admiration

This article is licensed under:

