



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT  
KETERLAMBATAN PENJEMPUTAN JASA BIRO PERJALANAN PT  
WARNA**

*Legal Protection Of The Consumers Due To The Delay Pick Up In Travel Agency PT.  
Warna Services Pick-Up*

**Oleh :**

**HASAN DANIEL**  
**NIM. 120710101019**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2016**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT  
KETERLAMBATAN PENJEMPUTAN JASA BIRO PERJALANAN**

*Legal Protection Of The Consumers Due To The Delay Pick Up In Travel Agency  
Services Pick-Up*

Oleh :

**HASAN DANIEL**  
**NIM. 120710101019**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2016**

**MOTTO**

**“ jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis; dan pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum.”**

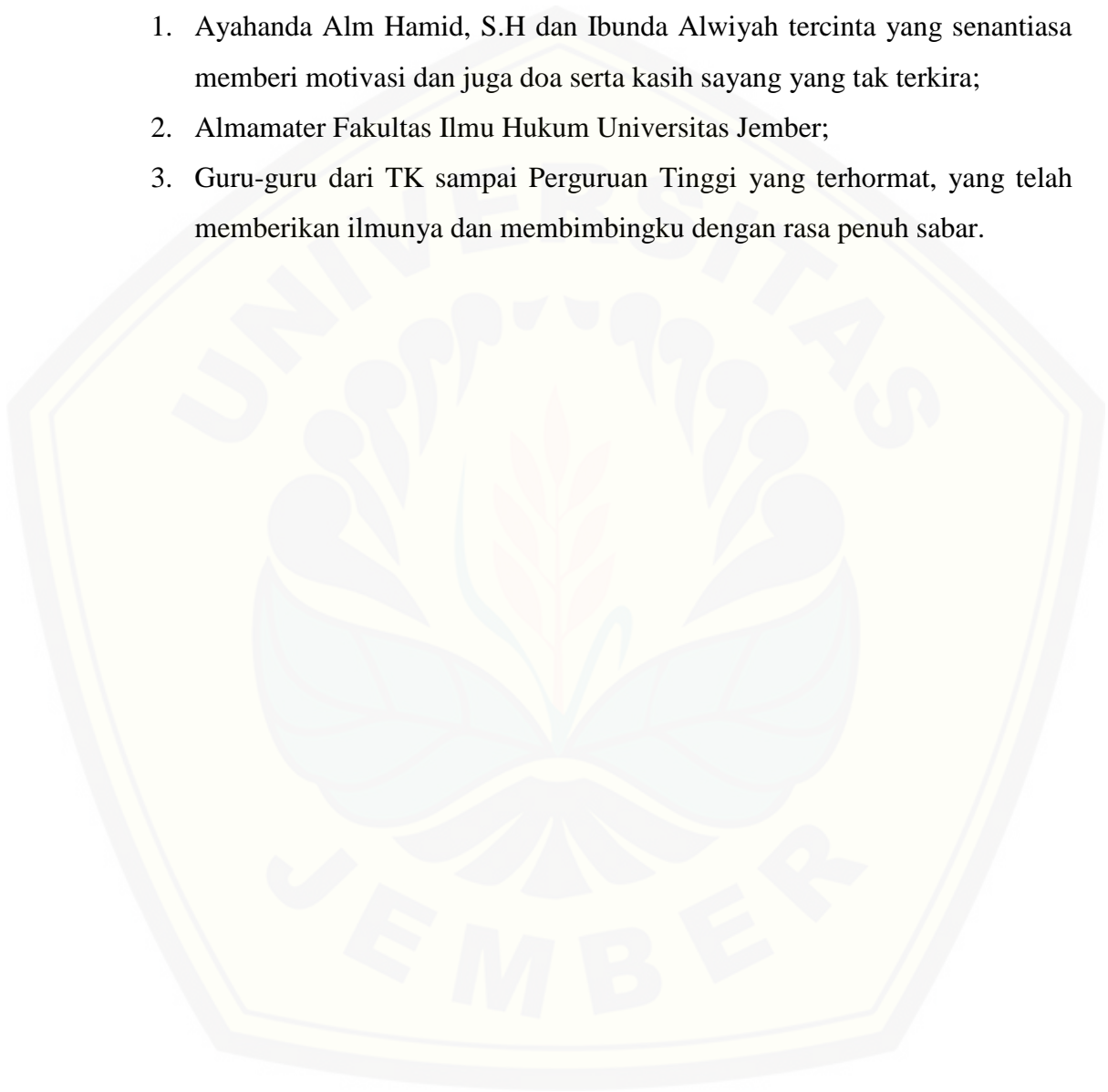
( Mahatma Gandhi)



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Alm Hamid, S.H dan Ibunda Alwiyah tercinta yang senantiasa memberi motivasi dan juga doa serta kasih sayang yang tak terkira;
2. Almamater Fakultas Ilmu Hukum Universitas Jember;
3. Guru-guru dari TK sampai Perguruan Tinggi yang terhormat, yang telah memberikan ilmunya dan membimbingku dengan rasa penuh sabar.



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT  
KETERLAMBATAN PENJEMPUTAN JASA BIRO PERJALANAN PT.  
WARNA**

*Legal Protection Of The Consumers Due To The Delay Pick Up In Travel Agency  
PT. Warna Services Pick Up*

**SKRIPSI**

Ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum  
dalam Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

**Oleh:**

**HASAN DANIEL**

**NIM 120710101019**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2016**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJI**

**Tanggal: 9 November 2016**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing Utama**



**I WAYAN YASA, S.H., M.H.**  
**NIP. 196010061989021001**

**Dosen Pembimbing Anggota**



**Dr. DYAH OCHTORINA SUSANTI, S.H., M.Hum**  
**NIP. 198010262008122001**

PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT  
KETERLAMBATAN PENJEMPUTAN JASA BIRO PERJALANAN PT.  
WARNA**

*LEGAL PROTECTION OF THE CONSUMERS DUE TO THE DELAY PICK UP  
IN TRAVEL AGENCY PT. WARNA SERVICES PICK UP*

Oleh:

**HASAN DANIEL  
NIM: 120710101019**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

  
**I WAYAN YASA. S.H., M.H.**

**NIP: 196010061989021001**

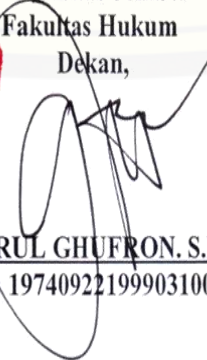
  
**DR. DYAH OCTITORINA S. S.H., M.Hum**

**NIP: 198210192006042001**

Mengesahkan :

**Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi  
Universitas Jember  
Fakultas Hukum  
Dekan,**



  
**DR. H. NURUL GHUFRON. S.H., M.H.**

**NIP: 197409221999031003**



**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari :Rabu  
Tanggal :9  
Bulan :November  
Tahun :2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

**Panitia Penguji :**

**Ketua,**



**EDI WAHJUNI. S.H., M.Hum**

**NIP: 196812302003122001**

**Sekretaris,**



**FIRMAN FLORANTA A. S.H..M.H**

**NIP: 198009212008011009**

**Anggota Penguji :**



**I WAYAN YASA. S.H., M.H.**

**NIP: 196010061989021001**

**Dr. DYAH OCHTORINA SUSANTI, S.H., M.Hum.**

**NIP: 198010262008122001**





**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HASAN DANIEL

Nim : 120710101019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penjemputan Jasa Biro Perjalanan” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya ilmiah jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 9 November 2016

Yang menyatakan



HASAN DANIEL

NIM: 120710101019

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penjemputan Jasa Biro Perjalanan PT. Warna” Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak dan oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Wayan Yasa S.H.,M.H. Sebagai Dosen Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, serta motivasi dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Dr.Dyah Ochtorina Susanti. S.H.,M.Hum. Sebagai Dosen Pembimbing Anggota dan Sebagai Pejabat Pembantu Dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan masukan, motivasi,serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini;
3. Ibu Edi Wahjuni. S.H.,M.Hum. sebagai ketua penguji;
4. Bapak Firman Floranta Adonara. S.H.,M.H sebagai Sekretaris Penguji;
5. Bapak Dr. H. Nurul Ghufron, S.H.,M.H. Sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H. Sebagai Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Iwan Rachmat, S.H.,M.H. Sebagai Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Ibu Prof. Dr. Herowati Poesoko. S.H., M.H. Sebagai Dosen Pembimbing Akademik;
9. Bapak Dr. Ermanto Fahamsyah. S.H., M.H yang memberikan fasilitas dan bimbingan;
10. Ayahanda Alm Hamid, S.H dan Ibunda Alwiyah tercinta yang senantiasa memberi motivasi dan juga doa serta kasih sayang yang tak terkira;
11. Kakak tersayang yang senantiasa memberikan semangat juga doa;

12. Zanu Rinto, Shendy Parhusip(Batak), Hendra (koko), Reza Wira, Reza (embah), latif, adinda, sylvi, rizal sebagai sahabat-sahabat yang selalu hadir menemani dan memberikan semangat juga perhatiannya selama ini;
13. Kontraan Doho riyon (Biji), Roby, Mas hafid (lek), Mas Husain (serda) yang menghibur setiap waktu
14. Keluarga kecil KKN Kelompok 83 yoga, adit, haqqi, anggi, adik kecil, ayda, sisil, ibu luluk, butet yang menemani selama 45 hari.
15. Teman-temanku di Fakultas Hukum Universitas Jember Angkatan 2012. Yang banyak membantu dalam pengembangan skripsi ini;
16. Semua Dosen serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin...*

Jember, 9 November 2016

Penulis

## RINGKASAN

Proses penjemputan penumpang sering terjadi keterlambatan penjemputan penumpang yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pelaku usaha Biro Perjalanan atau disebut Travel selain adanya keterlambatan penjemputan penumpang juga ada masalah lain yang timbul dari pengguna jasa transportasi darat yakni keterlambatan sampai ditempat tujuan yang dikarenakan oleh beberapa masalah yaitu: 1. faktor internal yaitu petugas dari Biro Perjalanan kurang paham dengan alamat para konsumen yang mengakibatkan keterlambatan penjemputan, 2. masalah eksternal yang berasal dari Pengusaha Biro Perjalanan sendiri. Faktor kurangnya disiplin yang mengakibatkan keterlambatan sampai pada tujuan, kurang teliti dalam penulisan alamat yang mengakibatkan salah menjemput dalam penjemputan konsumen. Kerugian yang dialami konsumen yaitu: 1. berupa materil yaitu konsumen mengalami kerugian berupa uang pembelian tiket pesawat yang diakibatkan atas keterlambatan pada tempat tujuan, 2. konsumen juga mendapatkan kerugian berupa inmateril yaitu kerugian waktu yang sudah dibuang dengan percuma atas keterlambatan dari pihak jasa biro perjalanan.

Berdasarkan latar belakang yang ditulis dan dijelaskan diatas, penting untuk mengetahui tentang perlindungan hukum bagi konsumen Biro Perjalanan atau Travel, oleh karena itu penulis melakukan penelitian yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa travel dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul :**“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penjemputan Jasa Biro Perjalanan .”**

Rumusan Masalah dalam penulisan skripsi ini ada tiga permasalahan yaitu: pertama, apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang timbul karena keterlambatan penjemputan jasa travel; kedua, apa bentuk tanggung jawab pihak travel kepada konsumen atas kerugian yang diderita konsumen dalam keterlambatan penjemputan; ketiga, apa upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap keterlambatan penjemputan jasa travel yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Tujuan umum dalam penulisan skripsi ini yaitu: Memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Tujuan khusus dalam penulisan skripsi ini yaitu: Untuk Mengetahui dan memahami mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kasus atas keterlambatan penjemputan jasa Biro Perjalanan, untuk Mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab pihak Travel terhadap kerugian yang diderita konsumen atas kasus keterlambatan penjemputan jasa Travel, untuk Mengetahui upaya Hukum yang dilakukan Konsumen apabila mengalami kerugian terhadap kasus keterlambatan penjemputan yang mengakibatkan kerugian.

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normative dan menggunakan penggunaan pendekatan masalah melalui pendekatan undang-undang ( *statute approach* ), dan pendekatan konseptual ( *conseptual approach* ). Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hokum



primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum yang sesuai dengan tema atau judul skripsi yang digunakan.

Hasil penelitian skripsi ini yaitu : bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang timbul karena keterlambatan penjemputan jasa biro perjalanan adalah perlindungan *preventif* dan *represif*, perlindungan hukum *preventif* adalah dengan adanya Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pihak konsumen mendapatkan perlindungan hukum agar hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh pihak konsumen tidak dilanggar oleh pihak pelaku usaha, sedangkan perlindungan hukum *represif* diberikan kepada pelaku usaha yang melanggar dan tidak memberikan hak dari konsumen yang sudah diatur didalam UUPK dengan pihak pelaku usaha melanggar peraturan yang ada, pihak pelaku usaha diberi sanksi oleh BPSK dan sanksi tersebut berupa pihak pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pihak konsumen, pihak pelaku usaha bertanggung jawab dengan cara mengganti kerugian berupa tiket yang sudah hangus. ; untuk tanggung jawab pihak biro perjalanan kepada pihak konsumen atas kerugian yang diderita konsumen dalam keterlambatan penjemputan adalah pihak pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian ini menggunakan prinsip *contractual liability* dan *professional liability*. Tanggung jawab dengan cara *contract liability* yaitu pihak pelaku usaha bertanggung jawab sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan terlebih dahulu yaitu pelaku usaha akan mengganti rugi dengan cara mengganti tiket pesawat yang sudah hangus, sedangkan tanggung jawab *professional liability* yaitu pihak PT Warna sebagai pelaku usaha yang *professional* harus memberikan pertanggung jawaban atas kerugian yang ditimbulkan oleh pihak pelaku usaha. ; Berdasarkan pasal 45 UUPK konsumen yang dirugikan dapat melaporkan pelaku usaha kepada BPSK atau melaporkan kepada pengadilan umum, tetapi pihak konsumen lebih memilih menyelesaikan sengketa ini melalui jalur diluar pengadilan karena jalur diluar pengadilan biayanya lebih murah dan cepat selesai dalam menyelesaikan sengketa.

Saran dari penulisan skripsi ini adalah PT.Warna seharusnya memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan tanggungjawab yang sudah di iklankan kepada konsumen agar pihak konsumen tidak dapat kerugian atas jasa yang diberikan pihak PT. Warna. Selain itu konsumen juga harus memahami hak-hak dan kewajiban yang dimilikinya agar konsumen dapat mengetahui hak-hak yang harus di dapatkan.

## DAFTAR ISI

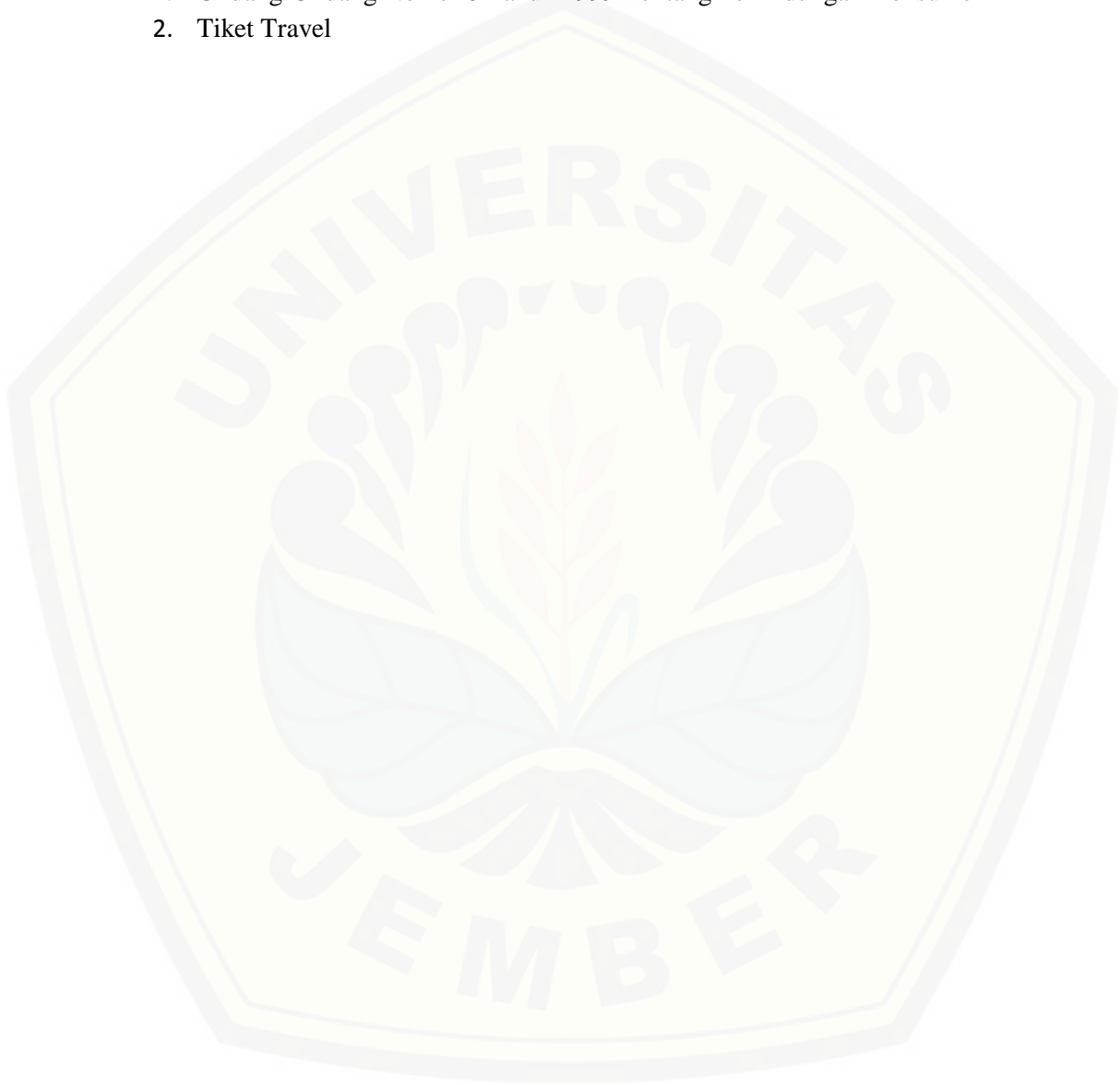
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>x</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
1.2.RUMUSAN MASALAH .....	4
1.3.Tujuan Penulisan .....	4
1.3.1.Tujuan umum .....	4
1.3.2.Tujuan Khusus .....	5
1.4. METODE PENELITIAN .....	5
1.4.1.Tipe Penelitian .....	5
1.4.2. Pendekatan Masalah .....	6
1.4.3. Bahan Hukum .....	7
1.4.4. Analisa Bahan Hukum .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. PERLINDUNGAN HUKUM .....	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	10
2.1.2 Jenis-jenis Perlindungan Hukum .....	11

2.2. KONSUMEN .....	12
2.2.1 Pengertian Konsumen .....	12
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	14
2.3 PELAKU USAHA .....	16
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha .....	16
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	17
2.4 KERUGIAN .....	19
2.4.1 Pengertian Kerugian .....	19
2.4.2 Jenis-jenis Kerugian .....	20
2.5 TRAVEL .....	22
2.5.1 Pengertian Travel .....	22
2.5.2 Jenis-jenis Biro Perjalanan atau Travel .....	23
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Yang Timbul Karena Keterlambatan Penjemputan Jasa Travel.....	26
3.2. Bentuk Tanggung Jawab Pihak Travel Kepada Konsumen Atas Kerugian Yang Diderita Konsumen Dalam Keterlambatan Penjemputan .....	31
3.3. Upaya Hukum Yang Dapat dilakukan Terhadap Keterlambatan Penjemputan Jasa Travel Yang Mengakibatkan Kerugian Bagi Konsumen .....	41
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
4.1 Kesimpulan .....	54
4.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Tiket Travel



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sarana transportasi pada jaman modern saat ini sangat banyak pihak pelaku usaha yang membuka usaha dibidang jasa transportasi tetapi paling banyak yang dibuat oleh para pelaku usaha yaitu dibidang travel, karena jasa dibidang travel sangat menguntungkan bagi para pihak pelaku usaha, karena masyarakat Indonesia lebih banyak berpergian keluar kota oleh karena itu pihak pelaku usaha membuat usaha dibidang jasa travel untuk mempermudah masyarakat berpergian keluar kota dengan aman, dan lancar.

Sarana transportasi pengangkutan merupakan faktor penting dalam mewujudkan proses kelancaran dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan angkutan umum. Pentingnya sarana transportasi tersebut dapat tercermin dari meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan umum. Pada kota-kota besar, kebutuhan akan jasa angkutan umum seolah sudah menjadi bagian dari masyarakat kota yang tidak memiliki kendaraan sendiri. Masyarakat pada umumnya menggunakan jasa angkutan kota seperti : mikrolet, bus kota atau angkutan kota lainnya, untuk memudahkan aktivitas dari satu tempat ke tempat yang lain. Berbanding lurus dengan angkutan darat, angkutan udara pun berusaha menyaingi dominasi angkutan darat yang dikenal lebih murah dari angkutan lainnya yakni dengan penyediaan tiket yang lebih murah dibandingkan angkutan darat.<sup>1</sup> Angkutan darat juga sangat banyak sekali beroperasi di Indonesia oleh karena itu angkutan darat sangat cocok bagi orang yang sering berpergian.

Seiring dengan perkembangan jaman dan perkembangan kebutuhan akan masyarakat yang semakin meningkat angkutan umum tidak hanya dimanfaatkan menjadi sarana penghubung dari trayek yang satu ke trayek yang lainnya. Saat ini angkutan umum banyak dimanfaatkan oleh biro-biro perjalanan atau yang lazim disebut *travel* untuk bekerja sama dengan ketentuan-ketentuan yang saling menguntungkan masing-masing pihak. Jasa pengangkutan sangat penting sekali dalam dunia perniagaan, mengingat sarana ini sebagai angkutan dari produsen ke agen atau grosir sampai konsumen.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, (Jakarta: PT.Rinka Cipta 1991), hlm 1

<sup>2</sup>*Ibid*, hlm 2

Travel juga sangat menguntungkan bagi masyarakat sebab dengan adanya Travel Masyarakat yang tidak memiliki kendaraan sendiri tetap bisa melakukan perjalanan jauh, salah satu kota yang banyak memiliki bisnis di dalam jasa transportasi darat atau juga travel yaitu di kota jember banyak sekali travel-travel yang beroperasi di kota jember yaitu : travel cipaganti, travel surya, travel warna, travel garuda dan masih banyak lagi dari salah satu jasa transportasi darat yang terkenal yaitu PT Warna Indonesia *Tour and Travel* karena travel PT WARNA mempunyai banyak cabang yang tersebar di pulau jawa travel warna mempunyai berbagai pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada para konsumen yang menggunakan jasa dari Biro Perjalanan atau Travel.

Harga tarif penggunaan jasa Biro Perjalanan atau Travel disesuaikan dengan jarak kota yang akan dikunjungi, apabila kota yang dikunjungi dekat maka tarif yang diperoleh akan murah dan juga sebaliknya apabila kota yang dikunjungi lebih jauh maka tarif yang dibayar oleh konsumen kepada pelaku usaha itu akan mahal. Pada pengalaman yang dialami oleh ibu penulis proses penjemputan penumpang sering terjadi keterlambatan penjemputan penumpang yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pelaku usaha Biro Perjalanan atau disebut *Travel* selain adanya keterlambatan penjemputan penumpang juga ada masalah lain yang timbul dari pengguna jasa transportasi darat yakni keterlambatan sampai ditempat tujuan yang dikarenakan oleh beberapa masalah yaitu faktor internal yaitu petugas dari Biro Perjalanan kurang paham dengan alamat para konsumen yang mengakibatkan keterlambatan penjemputan dan masalah eksternal yang berasal dari Pengusaha Biro Perjalanan sendiri. Faktor kurangnya disiplin yang mengakibatkan keterlambatan sampai pada tujuan, kurang teliti dalam penulisan alamat yang mengakibatkan salah menjemput dalam penjemputan konsumen. Kerugian yang dialami konsumen yaitu berupa materil yaitu konsumen mengalami kerugian berupa uang pembelian tiket pesawat yang diakibatkan atas keterlambatan pada tempat tujuan dan konsumen juga mendapatkan kerugian berupa inmateril yaitu kerugian waktu yang sudah dibuang dengan percuma atas keterlambatan dari pihak jasa biro perjalanan. Masalah yang sering terjadi di dalam Biro Perjalanan atau Travel yang ada di Jember adalah keterlambatan

penjemputan penumpang dan keterlambatan di tempat tujuan yang tidak sesuai diperjanjikan sebelumnya, berbagai macam alasan yang menyebabkan terjadinya keterlambatan penjemputan tersebut, alasan yang sering digunakan oleh pihak Biro Perjalanan yang ada di Jember adalah kurangnya teliti dalam penulisan alamat penumpang akibat kurang teliti dalam penulisan alamat mengakibatkan konsumen atau penumpang terlebih dahulu menunggu lama untuk dijemput pihak biro perjalanan. Keterlambatan penjemputan dan keterlambatan tiba di tempat tujuan tersebut dapat merugikan konsumen karena pihak penanggung jawab dari Biro Perjalanan tidak memberikan informasi atas keterlambatan yang terjadi. Keterlambatan yang tidak ada informasi terlebih dahulu dari pihak Biro Perjalanan kepada konsumen telah melanggar Pasal 7 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebabkan kerugian kepada konsumen isi dari pasal 7 Undang-undang Nomer 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

- A. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya,
- B. Memberikan Informasi yang Benar, Jelas, dan Jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, Perbaikan, dan Pemeliharaan
- C. Memperlakukan atau Melayani Konsumen secara Benar dan Jujur serta tidak diskriminatif.
- D. Menjamin Mutu Barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu Barang dan/atau Jasa yang berlaku.
- E. Memberi Kesempatan Kepada Konsumen Untuk Menguji, dan/atau mencoba Barang dan/atau Jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- F. Memberi Kompensasi, Ganti rugi dan/atau Penggantian atas Kerugian akibat Penggunaan, Pemakaian, dan Pemanfaatan barang dan/atau Jasa yang diperdagangkan.

G. Memberi Kompensasi, Ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”

Berdasarkan latar belakang yang ditulis dan dijelaskan diatas, penting untuk mengetahui tentang perlindungan hukum bagi konsumen Biro Perjalanan atau Travel, oleh karena itu penulis melakukan penelitian yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa travel dalam bentuk skripsi yang berjudul :“**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penjemputan Jasa Biro Perjalanan PT. Warna**”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang timbul karena keterlambatan penjemputan jasa travel ?
2. Apa bentuk tanggung jawab pihak travel kepada konsumen atas kerugian yang diderita konsumen dalam keterlambatan penjemputan ?
3. Apa upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap keterlambatan penjemputan jasa travel yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen ?

### **1.3. Tujuan Penulisan**

Guna memperoleh tujuan yang diharapkan dalam penulisan skripsi ini, maka perlu untuk menetapkan tujuan penelitian. Tujuan dari penulisan skripsi ini terbagi menjadi 2(dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu :

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember;
2. Memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Hukum Univesitas Negeri Jember serta almamater.
3. Merupakan salah satu bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam kehidupan bermasyarakat.



### 1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kasus atas keterlambatan penjemputan jasa Biro Perjalanan.
2. Untuk mengetahui bentuk tanggungjawab pihak Travel terhadap kerugian yang diderita konsumen atas kasus keterlambatan penjemputan jasa Travel.
3. Untuk mengetahui upaya Hukum yang dilakukan Konsumen apabila mengalami kerugian terhadap kasus keterlambatan penjemputan yang mengakibatkan kerugian.

### 1.4. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi adalah suatu metode yang terarah dan sistematis sebagai cara untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran sebab nilai ilmiah suatu penulisan skripsi tidak dapat dilepaskan dari metodologi yang digunakan.<sup>3</sup> Setiap penulisan karya ilmiah atau skripsi harus sesuai dengan kebenaran dan juga dapat dipertanggung jawabkan. Terkait itu harus diperlukan adanya metode dan penulisan yang terarah agar dapat memperoleh hasil yang baik dan sesuai prosedur yang ada dalam penulisan skripsi. Metode yang ditulis dalam skripsi yaitu sebagai berikut :

#### 1.4.1. Tipe Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi adalah penelitian hukum doktrinal atau lebih dikenal dengan penelitian hukum normatif yang disebut yuridis normatif (*legal research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis substansi peraturan perundang-undangan atas pokokpermasalahan atau isu hukum dalam konsistensinya dengan

---

<sup>3</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta:Prenada Media,2016),Hlm.30

asas-asas hukum yang ada<sup>4</sup> skripsi ini permasalahannya pihak pelaku usaha tidak memberikan hak dan kewajiban dari para konsumen.

#### 1.4.2. Pendekatan Masalah

Terdapat beberapa pendekatan dalam penelitian hukum yang tujuannya adalah agar peneliti mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:<sup>5</sup>

- a. Pendekatan Undang-undang (*Statute approach*) Dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang ditangani, Dimana pendekatan Undang-undang no 8 tahun 1999 ini digunakan untuk menjawab pertanyaan yang ada di rumusan masalah yang *pertama* yaitu menjawab tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian atas perilaku pihak pelaku usaha yang diatur di dalam Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Pendekatan konseptual (*Conseptual Aproach*) Dilakukan dengan mempelajari doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan yang berkembang di dalam ilmu hukum, guna menjawab pertanyaan *kedua* yaitu tentang tanggung jawab pihak pelaku usaha terhadap pihak konsumen atas kerugian yang ditimbulkan oleh pihak pelaku usaha, dan *ketiga* yaitu tentang upaya hukum apa yang dapat dilakukan pihak konsumen apabila pihak konsumen tidak mendapatkan ganti kerugian dari pihak pelaku usaha, dari rumusan masalah penulis menggunakan metode pendekatan konseptual yaitu mempelajari ilmu hukum yang berkembang agar dapat menghasilkan sebuah pembahasan pada skripsi ini.

Pendekatan masalah ini digunakan untuk menjawab isu hukum yang berada di rumusan masalah dengan menggunakan metode penelitian tersebut penulis

---

<sup>4</sup>*Ibid*, Hlm.35

<sup>5</sup>*Ibid*, Hlm. 93



dapat menjawab isu hukum dan hasil jawaban dari isu hukum tersebut akan menghasilkan suatu pembahasan yang baik dan benar.

### 1.4.3. Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan pedoman mencari pokok jawaban untuk memecahkan permasalahan sekaligus sebagai preskripsi yang diperlukan sebagai sumber-sumber penelitian. Bahan penelitian hukum dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Selain bahan-bahan hukum tersebut terdapat juga bahan non hukum.<sup>6</sup> Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan proposal skripsi ini yaitu :

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai sifat otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim.<sup>7</sup> Bahan hukum primer yang digunakan dalam penulisan proposal skripsi ini adalah:

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomer 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

#### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum ini meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, hasil penelitian, hasil karya ilmiah para sarjana, jurnal-jurnal hukum, artikel, *website*, buku-buku yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup>*Ibid.* Hlm 141

<sup>7</sup>*Ibid.* Hlm 142

<sup>8</sup>*Ibid.* Hlm 143

#### 1.4.4. Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum adalah suatu metode yang digunakan penulis untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang dibahas oleh penulis. Untuk dapat menganalisis dalam menemukan jawaban atas permasalahan yang dibahas dan agar dapat menganalisis bahan hukum yang telah diperoleh, maka penulis harus menggunakan beberapa langkah dalam penelitian hukum agar menemukan hasil yang tepat untuk menjawab masalah yang ada. Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam penelitian hukum, yaitu sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang dinilai mempunyai relevansi begitu pula dengan bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab ilmu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Berdasarkan langkah-langkah tersebut diatas, maka pertama penulis akan mengidentifikasi fakta-fakta hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, dan pertanggungjawaban pelaku usaha pengiriman barang terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen (pengguna jasa). Penulis mengumpulkan bahan-bahan hukum primer maupun sekunder yang mempunyai relevansi dengan hal tersebut diatas. Langkah selanjutnya, penulis akan melakukan penelitian atas permasalahan yang akan dibahas berdasarkan bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan dan selanjutnya penulis menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi dengan menggunakan metode deduktif. Metode deduktif adalah menyimpulkan pembahasan yang bersifat umum menuju ke hal-hal yang bersifat khusus. Terkait demikian maka akan dapat dicapai dengan tujuan yang diinginkan dalam penulisan skripsi ini, yaitu untuk menjawab isu hukum yang ada. Pada akhirnya penulis dapat memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya

---

<sup>9</sup>*Ibid*, Hlm 144

dilakukan dan dapat diterapkan.<sup>10</sup>Berdasarkan hasil analisis bahan-bahan hukum dalam pembahasan guna menjawab permasalahan yang diajukan hingga sampai pada kesimpulan. Penulis dalam mengerjakan Kesimpulan tersebut diperoleh menggunakan metode pengumpulan dari permasalahan yang ada di pembahasan.

Kesimpulan merupakan hasil kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil pembahasan yang ada pada skripsi ini, kesimpulan juga merupakan rangkuman dari hasil semua yang ada di rumusan masalah oleh karena itu kesimpulan dibuat untuk menyimpulkan hasil pembahasan untuk memperjelas hasil yang penulis teliti dalam skripsi ini.

---

<sup>10</sup>*Ibid.* Hlm. 171

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Perlindungan Hukum

##### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dari suatu unsur negara hukum, karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiapwarga negaranya. Perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, karena itu negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya, agar warga negaranya dapat perlindungan hukum yang sesuai dengan pembukaan undang-undang Republik Indonesia tahun 1945 alenia terakhir yang menyatakan bahwa pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.<sup>11</sup>

Para ahli juga banyak yang mengartikan perlindungan hokum, pengertian perlindungan hukum Menurut para ahli adalah sebagai berikut :

- a. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan;<sup>12</sup>
- b. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>13</sup>

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan hukum yaitu keadilan dan kepastian hukum perlindungan hukum juga sangat penting bagi para konsumen karena dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen maka para pelaku usaha tidak akan

---

<sup>11</sup>Pembukaan Undang-undang Republik Indonesia tahun 1945 alinea keempat.

<sup>12</sup>Philipus M.Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), Hlm. 28

<sup>13</sup>Satjipto Raharjo, *Penyelenggaraan keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*, (Jakarta: Jurnal Masalah Hukum, 1993) Hlm 23.

merugikan para konsumen sebab apabila pelaku usaha merugikan konsumen, maka konsumen berhak melaporkan kepada badan penyelesaian sengketa konsumen setempat agar konsumen yang dirugikan tersebut dapat terlindungi dan ditegakkan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

### 2.1.2 Jenis-jenis Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum. Seluruh warga negara harus mendapat perlindungan hukum, terkait itu terdapat banyak macam perlindungan hukum. Berdasarkan sekian banyak jenis dan macam perlindungan hukum, yang cukup sering didengar adalah perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen ini telah diatur dalam Undang-undang tentang perlindungan konsumen yang pengaturannya mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen. Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal yaitu sebagai berikut :<sup>14</sup>

- a. Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.
- b. Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

Pada jenis – jenis perlindungan diatas menunjukkan bahwa perlindungan hukum sangat melindungi masyarakat yang mengalami kerugian atas ketidaknyamanan yang dilakukan oleh para pelaku usaha. Masyarakat dapat mengajukan keberatan apabila masyarakat tersebut mengalami kerugian pemerintah juga memberikan fasilitas kepada masyarakat yang mengalami kerugian yaitu pemerintah mempunyai lembaga yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) lembaga tersebut bertugas sebagai jembatan bagi para konsumen yang mengalami kerugian. Lembaga BPSK tersebut akan menindak tegas pelaku usaha yang merugikan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>14</sup>Philipus M Hadjon, *Op. cit*, Hlm.33



## 2.2 Konsumen

### 2.2.1 Pengertian Konsumen

Konsumen memiliki banyak definisi disesuaikan dengan bidang dan ruang lingkup masing-masing. Para ahli juga banyak yang mengartikan dari konsumen, pengertian para ahli tentang konsumen :

- a. Pengertian Konsumen menurut Philip Kotler dalam bukunya *Prinsiples Of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.<sup>15</sup>
- b. Menurut Aziz Nasution, konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.<sup>16</sup>
- c. Menurut Sutjipto, konsumen yaitu, pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>17</sup>

Pada Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomer 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan : bidang jasa, menggunakan istilah pengguna jasa sebagai konsumen jasa, yang diartikan sebagai setiap orang atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan baik angkutan orang maupun barang. Kitab Undang-undang Hukum Perdata juga menyebutkan beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen, yaitu : pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam dan sebagainya.<sup>18</sup>

Pengertian konsumen dalam *Text book On Consumer Law*, konsumen adalah *one who purchases goods or service*.<sup>19</sup> Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha atau

---

<sup>15</sup>Jurnal hukum.com /pengertian-konsumen/ diakses pada tanggal 01 April 2016 pada Jam 13.00 wib

<sup>16</sup>.A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995) Hlm. 25

<sup>17</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2007), Hlm 105

<sup>18</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Medan: Kencana.2013) Hlm.14

<sup>19</sup>*Ibid*, Hlm 15

pebisnis.<sup>20</sup> Menurut Undang-undang Nomer 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa:

“konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Berdasarkan definisi konsumen yang berada di Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen merupakan orang yang menikmati atau menggunakan terakhir dari jasa ataupun juga barang tersebut. Konsumen tidak hanya orang tapi juga bisa organisasi atau badan hukum yang menikmati suatu barang atau jasa. Dengan diundang-undangkannya, masalah perlindungan konsumen, dimungkinkan dilakukannya pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadakan dan memproses perkaranya secara hukum di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dasar hukum tersebut bisa menjadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan konsumen. Di samping Undang – undang Perlindungan Konsumen, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum.

Di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen disisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada

---

<sup>20</sup>*Ibid.* Hlm.15.



posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Konsumen dalam kasus ini menunjukkan bahwa konsumen merupakan objek yang dimanfaatkan oleh pihak pelaku usaha untuk memberikan keuntungan bagi pihak pelaku usaha, karena pihak pelaku usaha memanfaatkan pihak konsumen untuk menikmati jasa pelaku usaha tetapi pada saat pihak konsumen menikmati jasa dari pelaku usaha biro perjalanan, pihak pelaku usaha tidak memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian atas pelayanan jasa pelaku usaha biro perjalanan.

## 2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

### A. Hak Konsumen

Guna meningkatkan kesadaran dan kenyamanan konsumen harus terlebih dahulu memahami Hak-hak dari seorang Konsumen agar para pelaku usaha tidak melanggar Hak-hak konsumen dan juga Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur Hak-hak konsumen yang berada di pasal 4 yaitu sebagai berikut :<sup>21</sup>

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa
- b. Hak atas memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

---

<sup>21</sup>Abdul HalimBarkatullah, *Hak-hak Konsumen*, (Bandung:Nusa Media,2010), hlm 25.

- i. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Terkait diaturnya hak konsumen yang diatur di dalam Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan perlindungan hukum bagi para konsumen yang tidak mendapatkan haknya, dan bagi para pelaku usaha harus memberikan hak yang seharusnya dimiliki oleh konsumen agar hak yang dimiliki oleh para konsumen tidak dilanggar oleh para pelaku usaha. Apabila hak dan kewajiban konsumen itu dilanggar oleh para pelaku usaha maka konsumen berhak melaporkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang selaku badan yang melindungi konsumen apabila konsumen mendapatkan kerugian dan hak konsumen tidak diberikan.

### **B. Kewajiban Konsumen**

Konsumen juga memiliki kewajiban yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada para konsumen dan juga kewajiban konsumen juga diatur didalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana diatur didalam pasal 5 yaitu sebagai berikut :

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- c. Membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban konsumen yang diatur di dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai perlindungan hukum yang dibuat oleh pemerintah kepada warga Negara, tujuan dibuat aturan tersebut untuk perlindungan hukum kepada konsumen agar para konsumen tidak mengalami kerugian yang ditimbulkan oleh para pelaku usaha dan juga bagi para pelaku usaha harus memberikan kewajiban para konsumen sesuai dengan Undang-undang tentang perlindungan konsumen yaitu Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Apabila kewajiban yang seharusnya didapatkan oleh konsumen tidak diberikan oleh pelaku usaha maka konsumen

dapat melaporkan pelaku usaha kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar pelaku usaha yang tidak memberikan kewajiban konsumen dapat ditindak lanjuti sesuai peraturan yang berlaku di Indonesia.

Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.

Kewajiban konsumen harus dipahami oleh konsumen apa yang menjadi kewajiban dari konsumen agar pihak konsumen mengerti dengan kewajiban dari suatu konsumen, dan pihak pelaku usaha harus memperlakukan konsumen dengan baik dan memberikan kewajiban konsumen yang seharusnya konsumen miliki, apabila pihak pelaku usaha tidak memberikan kewajiban dari pihak konsumen maka pihak pelaku usaha tidak profesional dalam memberikan pelayanan jasanya, dan dapat merugikan bagi pihak konsumen yang menikmati jasa dari pelaku usaha.

### **3.3 Pelaku Usaha**

#### **3.3.1 Pengertian Pelaku Usaha**

Pelaku usaha dalam hal ini merupakan lawan dari konsumen. Dimana pelaku usaha adalah pembuat suatu produk akhir yang diperdagangkan kepada para konsumennya. Pasal 1 angka 3 UUPK menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-

lain. Berdasarkan pengertian tersebut mengandung makna bahwa yang termasuk pelaku usaha tidak hanya produsen pabrikan yang menghasilkan barang atau jasa tetapi juga para rekanan, termasuk para agen, distributor serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian atau pemasaran barang atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai atau pengguna barang atau jasa.<sup>22</sup>

### 3.3.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

#### A. Hak Pelaku usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha juga diberikan hak-hak yakni sesuai dengan Pasal 6 UUPK yang menyatakan sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan.

Didalam Undang-Undang sudah dijelaskan tentang Hak pelaku usaha yang harus didapatkan oleh pihak pelaku usaha dengan adanya peraturan tersebut pihak konsumen tidak boleh melanggar hak pelaku usaha, pihak konsumen harus memberikan hak yang seharusnya didapatkan oleh pihak pelaku usaha contohnya pihak pelaku konsumen atau disebut juga pihak penumpang harus membayar pelayanan jasa yang sesuai dengan apa yang sudah ditulis di dalam tiket. Apabila pihak konsumen tidak membayar sesuai dengan yang ditulis ditiket maka pihak konsumen melanggar pasal 6 UUPK.

---

<sup>22</sup> Gunawan widjaja dan ahmad yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hlm 5

## **B. Kewajiban Pelaku Usaha**

Adanya konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula suatu kewajiban yang harus dilakukannya. Di dalam Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha yakni sebagai berikut:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberikan jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan diaturnya kewajiban pelaku usaha, pihak pelaku usaha dapat dilindungi oleh hukum, di dalam kasus ini pihak pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban yang sudah diatur didalam pasal 7 huruf B yaitu : pihak pelaku usaha tidak jujur dalam memberikan informasi, pihak pelaku usaha menjemput penumpang tidak sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan di dalam tiket, didalam tiket menyebutkan bahwa pelaku usaha akan menjemput penumpang pada jam 07.00 Wib tetapi pihak pelaku usaha menjemput penumpang jam 09.00 Wib hal itu yang dapat merugikan pihak penumpang dan pihak pelaku usaha sudah tidak sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan di dalam tiketnya.



## 2.4 Kerugian

### 2.4.1 Pengertian Kerugian

Kerugian merupakan seseorang mengalami rugi atau tidak mendapatkan keuntungan dari kegiatan yang dilakukan, para ahli banyak mengemukakan tentang Pengertian kerugian inilah pengertian kerugian menurut para ahli sebagai berikut :

- a. Menurut R. Setiawan, adalah kerugian nyata yang terjadi karena wanprestasi. Adapun besarnya kerugian ditentukan dengan mem-bandingkan keadaan kekayaan setelah wanprestasi dengan keadaan jika sekiranya tidak terjadi wanprestasi.<sup>23</sup>
- b. Pengertian kerugian yang hampir sama dikemukakan pula oleh Yahya Harahap, ganti rugi ialah “kerugian nyata” atau “*fietelijke nadeel*” yang ditimbulkan perbuatan wanprestasi.<sup>24</sup>
- c. Lebih lanjut dikatakan oleh Abdulkadir Muhammad, bahwa pasal 1243 KUH Perdata sampai dengan pasal 1248 KUHPerdata merupakan pembatasan-pembatasan yang sifatnya sebagai perlindungan undang-undang terhadap debitur dari perbuatan sewenang-wenang pihak kreditur sebagai akibat wanprestasi.<sup>25</sup>
- d. Pengertian kerugian yang lebih luas dikemukakan oleh Mr. J. H. Nieuwenhuis sebagaimana yang diterjemahkan oleh Djasadin Saragih, pengertian kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak yang lain.<sup>26</sup>

Kerugian merupakan suatu tindakan yang melanggar suatu perjanjian yang telah dibuat terlebih dahulu dan kerugian tersebut mengakibatkan seseorang harus kehilangan sesuatu. Dengan adanya pengertian kerugian menurut para ahli dapat dijadikan pedoman bagi konsumen apabila mengalami kerugian sebab kerugian yang dijelaskan oleh para ahli dapat menjadi litelatur bagi para konsumen.

Menurut ketentuan pasal 1243 KUH Perdata, kerugian karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya,

---

<sup>23</sup>R .Setiawan., *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*,(Bandung: Binacipta, 1977), hlm 29

<sup>24</sup>M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, (Bandung:Alumni, 1986),hlm 45

<sup>25</sup>Muhammad Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Alumni,1982), hlm 50

<sup>26</sup> Nieuwenhuis J.H., *terjemahan Djasadin Saragih, Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, (Surabaya :Airlangga University Press,1985), hlm 25

tetap melalaikannya, atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. Yang dimaksud kerugian dalam pasal ini ialah kerugian yang timbul karena debitur melakukan wanprestasi (lalai memenuhi perikatan). Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitur terhitung sejak ia dinyatakan lalai. Menurut M Yahya Harahap, kewajiban ganti-rugi tidak dengan sendirinya timbul pada saat kelalaian. Ganti-rugi baru efektif menjadi kemestian debitur, setelah debitur dinyatakan lalai dalam bahasa belanda disebut dengan *in gebreкке stelling* atau *in morastelling*.<sup>27</sup>

Dalam ketentuan pasal 1243 KUH Perdata kerugian dalam kasus ini pihak pelaku usaha tidak memberikan apa yang sudah diperjanjikan terlebih dahulu kepada konsumen yaitu pihak pelaku usaha berjanji akan menjemput konsumen pada pukul 07.00 WIB tetapi pihak pelaku usaha menjemput pihak konsumen pada pukul 08.00 WIB dengan melakukan keterlambatan penjemputan pihak pelaku usaha melakukan kerugian kepada pihak konsumen karena pihak pelaku usaha tidak sesuai dengan janji yang sudah diperjanjikan terlebih dahulu kepada pihak konsumen

#### 2.4.2 Jenis-jenis Kerugian

Berdasarkan pengertian kerugian dapat diketahui bahwa Jenis-jenis kerugian yang menurut sunarman terdiri sebagai berikut :<sup>28</sup>

- a. Kerugian materiil yaitu Kemungkinan terjadi bahwa kerugian itu menimbulkan kerugian yang bersifat materi atau berbentuk barang atau sesuatu yang berharga yang memiliki harga jual tinggi;
- b. Kerugian immateriil yaitu tidak berwujud, moril, idiil, tidak dapat dinilai dengan uang, tidak ekonomis, yaitu berupa sakitnya badan, penderitaan batin, rasa takut, dan sebagainya;

Menurut Sulistyو Jenis- jenis kerugian itu ada dua macam yaitu sebagai berikut :<sup>29</sup>

- a. Kerugian Murni terjadinya suatu kerugian atau dengan kata lain hanya ada suatu peluang merugi dan bukan suatu peluang keuntungan. contohnya adalah pencurian, kecelakaan atau kebakaran;

---

<sup>27</sup>[www.academia.education.com](http://www.academia.education.com) yang diakses pada tanggal 10 mei 2016 jam 15.00 wib

<sup>28</sup>[www.lawskripsi.com](http://www.lawskripsi.com) yang diakses pada tanggal 18 maret 2016 jam 16.00 wib

<sup>29</sup>[www.portalhukum.ac.id](http://www.portalhukum.ac.id) yang diakses pada tanggal 01 april 2016 jam 14.00 wib



- b. Kerugian spekulatif adalah kerugian yang berkaitan dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu peluang mengalami kerugian financial atau memperoleh keuntungan.

Jenis kerugian yang dijelaskan oleh para ahli dapat membantu para konsumen untuk mengetahui bentuk kerugian yang sudah dialami konsumen agar konsumen dapat mengatasi kerugian yang dialami konsumen dengan benar dan sesuai dengan jenis-jenis kerugian yang sudah dijelaskan oleh para ahli tersebut.

Jenis kerugian menurut hukum perdata termasuk Wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang isinya “Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ia menerapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan” Saat salah satu pihak telah melakukan Wanprestasi maka dimungkinkan timbulnya kerugian dalam peristiwa tersebut, sebagaimana diterangkan dalam Pasal 1246 KUHPerdata, maka ganti-kerugian tersebut terdiri dari 3 unsur yaitu:<sup>30</sup>

- a. Biaya, yaitu biaya-biaya pengeluaran atau ongkos-ongkos yang nyata/tegas telah dikeluarkan oleh Pihak.
- b. Rugi, yaitu kerugian karena kerusakan/kehilangan barang dan/atau harta kepunyaan salah satu pihak yang diakibatkan oleh kelalaian pihak lainnya.
- c. Bunga, yaitu keuntungan yang seharusnya diperoleh dan diharapkan oleh salah satu pihak apabila pihak yang lain tidak lalai dalam melaksanakannya.

Dalam jenis kerugian dalam kasus ini pihak pelaku usaha melakukan kerugian materiil dan immateriil karena pihak konsumen mengalami kerugian berupa uang dan juga kerugian waktu yang terlambat dalam hal ini pihak pelaku usaha harus melakukan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen, pihak pelaku usaha harus bertanggung jawab mengganti tiket pesawat yang mengalami hangus akibat keterlambatan penjemputan dari pihak pelaku usaha.

---

<sup>30</sup> www.hukum online.com yang diakses pada tanggal 10 mei 2016 jam 15.30 wib

## 2.5. Travel

### 2.5.1. Pengertian Travel

Kata travel diambil dari bahasa Inggris yang artinya berpergian, jadi pengertian travel yaitu suatu jasa yang memberikan pelayanan dalam berpergian dari kota satu ke kota yang lain. Di Indonesia penggunaan travel atau biro perjalanan sangat banyak dan sangat menguntungkan bagi masyarakat Indonesia, karena dengan adanya jasa travel atau biro perjalanan masyarakat yang akan berpergian ke kota lain tidak mengalami kesulitan dan tidak mengeluarkan dana yang sangat mahal. Pengertian travel atau biro perjalanan menurut Harmoni Travel adalah :

pergerakan orang antara lokasi geografis yang relatif jauh, dan dapat melibatkan perjalanan dengan berjalan kaki, sepeda, kereta api, kapal, pesawat, atau cara lain, dengan atau tanpa bagasi, dan dapat menjadi salah satu cara atau *round trip*. Travel juga dapat mencakup menginap yang relatif singkat.<sup>31</sup>

Asal usul kata “travel” yang paling mungkin hilang dari sejarah. Istilah “travel” berasal dari kata Prancis Lama “penderitaan”. Menurut Merriam Webster, penggunaan pertama yang diketahui dari perjalanan kata berada di abad ke-14. Ini juga menyatakan bahwa kata berasal dari Inggris Pertengahan *travailen*, *travelen* (yang berarti menyiksa, tenaga kerja, berusaha, perjalanan) dan sebelumnya dari *Old French travailler* (yang berarti bekerja keras, kerja keras).<sup>32</sup>

Pada bahasa Inggris masih menggunakan kata-kata penderitaan dan kerja keras, yang berarti perjuangan. Menurut Simon Winchester dalam bukunya *Tales The Best Travellers*, kata-kata perjalanan dan penderitaan keduanya berbagi akar yang lebih kuno: instrumen Romawi penyiksaan disebut *tripalium* (dalam bahasa Latin berarti “tiga taruhannya”, seperti di atas menusuk). Link ini menarik mengingat kesulitan ekstrim perjalanan di zaman kuno. Juga perhatikan konotasi menyiksa kata “*travailler*.” Hari ini, perjalanan mungkin atau tidak mungkin jauh lebih mudah tergantung pada tujuan yang Anda pilih (yaitu, Mt. Everest, hutan hujan Amazon), bagaimana Anda berencana untuk sampai ke sana (bus, kapal pesiar, atau gerobak sapi), dan apakah Anda memutuskan untuk “kasar (lihat pariwisata ekstrim dan perjalanan petualangan).” Ada perbedaan besar antara hanya

---

<sup>31</sup>[www.harmonitravel.com](http://www.harmonitravel.com) diakses pada tanggal 18 maret jam 16.15 wib

<sup>32</sup>*Ibid*

menjadi turis dan menjadi seorang musafir dunia sejati, “catatan perjalanan penulis Michael Kasum.<sup>33</sup>

travel atau biro perjalanan dapat memberikan efek baik bagi masyarakat yang sering keluar kota, dengan adanya travel atau biro perjalanan masyarakat dapat terbantu untuk keluar kota dengan mudah dan membayar lebih murah dibandingkan keluar kota menggunakan kendaraan pribadi, travel juga mempunyai fasilitas-fasilitas yang sangat mewah diantaranya mobil dilengkapi dengan *Air Conditioner* (AC), pengguna jasa diberikan makanan ringan pada saat berada di dalam perjalanan, dan mobil juga dilengkapi dengan wifi agar konsumen tidak mengalami kebosanan pada saat perjalanan jauh. Adanya biro perjalanan masyarakat merasa aman untuk berpergian jauh ke luar kota, dengan menggunakan jasa biro perjalanan pengamen-pengamen dilarang masuk dalam mobil berbeda dengan angkutan bus yang pengamen-pengamen diperbolehkan masuk yang mengakibatkan kurang amannya menggunakan bus umum. Selain pengamanannya yang aman, jasa biro perjalanan sangat cepat sampai ditempat tujuan karena jasa biro perjalanan langsung ketempat tujuan para pengguna jasa tanpa harus berhenti disuatu tempat yang bukan tujuannya. Berbeda dengan menggunakan angkutan umum yang berhenti di terminal kota lain untuk mencari penumpang apabila bus tersebut tidak mendapatkan penumpang maka bus tersebut tidak berjalan dan penumpang yang sebelumnya akan dipindahkan di bus lain yang banyak penumpangnya.

### 2.5.2 Jenis-jenis Biro Perjalanan atau Travel

Biro Perjalanan atau Travel merupakan jasa pengangkutan dan juga Biro Perjalanan mengantarkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dimana travel juga sering digunakan oleh semua masyarakat di Indonesia adapun jenis-jenis travel ataupun jasa pengangkutan adalah sebagai berikut :<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> *Ibid*

<sup>34</sup> Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, (Jakarta:,PT.Rinka Cipta,1991) hlm 12

- a. Jasa pengangkutan melalui jalur darat  
Jasa pengangkutan darat adalah suatu jasa yang bergerak di bidang pengangkutan melalui jalur darat seperti angkutan kereta api, taksi, bus dan juga travel.
- b. Jasa pengangkutan melalui jalur udara  
Jasa pengangkutan udara adalah suatu jasa pengangkutan yang jasa tersebut bergerak melalui jalur udara. Seperti contohnya pesawat terbang.
- c. Jasa pengangkutan melalui jalur air  
Jasa pengangkutan melalui jalur air adalah suatu jasa pengangkutan yang jasa pengangkutan tersebut bergerak melalui jalur air atau laut. Contohnya seperti kapal laut dan perahu.<sup>35</sup>

Jenis – jenis travel atau biro perjalanan yang dijelaskan diatas merupakan jenis – jenis biro perjalanan yang ada di Indonesia, dengan banyaknya jenis jasa yang berjalan di bidang biro perjalanan atau travel semakin mempermudah masyarakat untuk melakukan perjalanan keluar kota maupun keluar provinsi, namun masyarakat di Indonesia banyak yang menggunakan jasa biro perjalanan melalui jalur darat karena jalur darat lebih murah dibandingkan jasa biro perjalanan menggunakan jalur udara dan jalur air. Bisnis jasa biro perjalanan di Indonesia sangat menguntungkan karena sifat masyarakat Indonesia yang kebanyakan mempunyai sifat tidak ingin susah maka para pebisnis di Indonesia memanfaatkan dengan membuka bisnis jasa travel atau biro perjalanan.

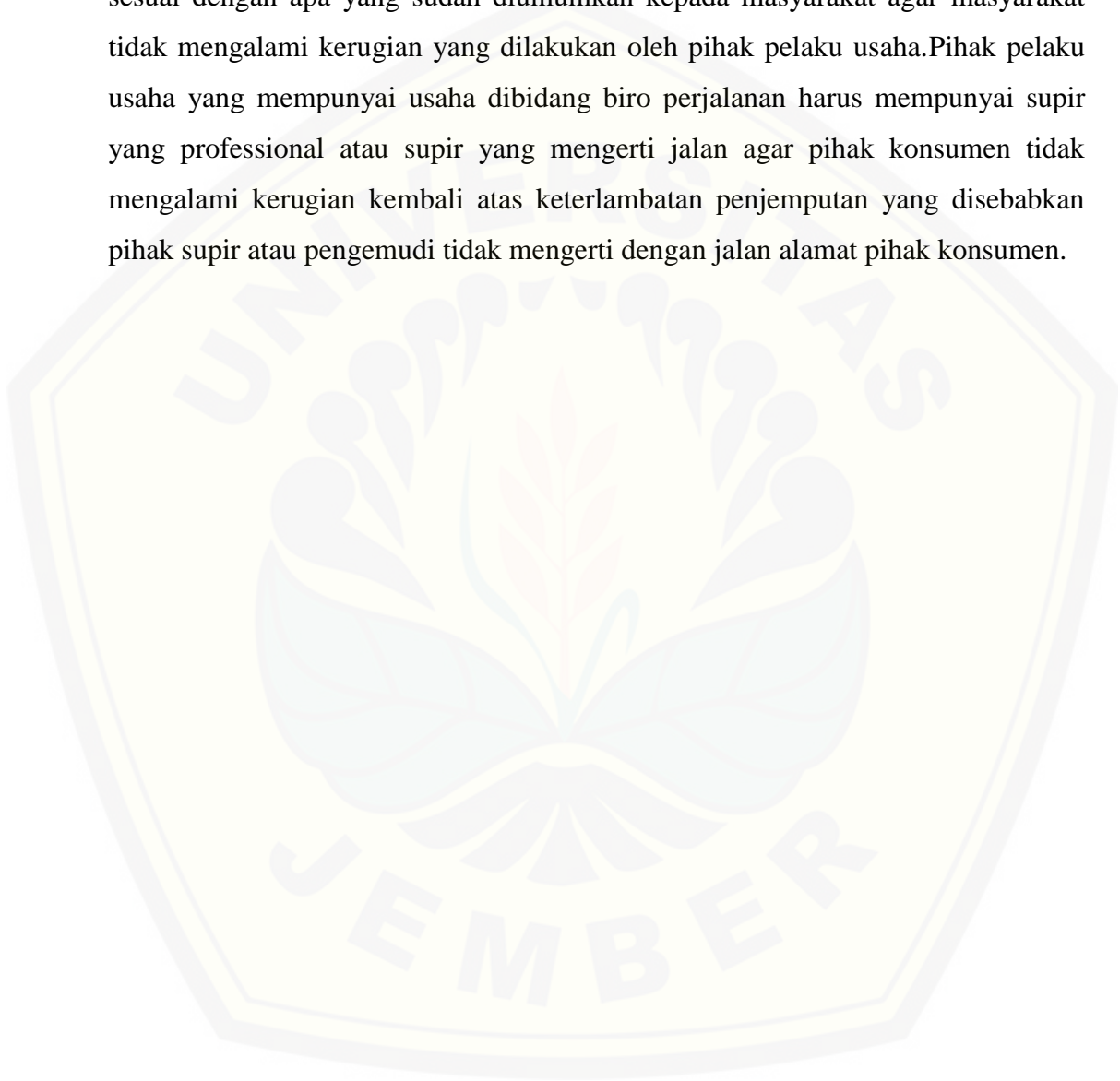
Biro perjalanan atau yang sering disebut dengan travel banyak sekali masyarakat yang menggunakan jasa tersebut selain pelayanannya yang baik dan juga kualitas keamanan yang baik, karena jasa biro perjalanan mengutamakan keamanan para konsumen agar para konsumen puas dan tetap menggunakan jasa biro perjalanannya terus menerus. Para pemilik jasa biro perjalanan juga setiap hari memperbaiki pelayanannya agar para konsumen semakin puas menggunakan jasa perjalanan.

Biro perjalanan di dalam kasus keterlambatan penjemputan konsumen merupakan biro perjalanan yang merugikan pihak konsumen, karena pihak usaha biro perjalanan tersebut tidak menjalankan jasa sesuai dengan apa yang sudah di

---

<sup>35</sup>*Ibid*

umumkan di masyarakat dengan adanya kejadian ini pihak biro perjalanan PT.Warna harus bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Agar pihak konsumen tidak mengalami kerugian, pihak pelaku usaha harus memperbaiki kinerja dan pihak pelaku usaha seharusnya melakukan jasa sesuai dengan apa yang sudah diumumkan kepada masyarakat agar masyarakat tidak mengalami kerugian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha. Pihak pelaku usaha yang mempunyai usaha dibidang biro perjalanan harus mempunyai supir yang professional atau supir yang mengerti jalan agar pihak konsumen tidak mengalami kerugian kembali atas keterlambatan penjemputan yang disebabkan pihak supir atau pengemudi tidak mengerti dengan jalan alamat pihak konsumen.





## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

1. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap konsumen atas kerugian yang timbul karena keterlambatan penjemputan jasa biro perjalanan adalah perlindungan hukum *Preventif* dan *Represif*, perlindungan hukum *preventif* adalah dengan adanya Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pihak konsumen mendapatkan perlindungan hukum agar hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh pihak konsumen tidak dilanggar oleh pihak pelaku usaha dan UUPK juga mengatur tentang hak-hak pelaku usaha yaitu pelaku usaha harus memberikan pelayanan dengan baik dan jujur sesuai dengan apa yang sudah di iklankan kepada para konsumen, sedangkan perlindungan hukum *represif* diberikan kepada pihak pelaku usaha yang melanggar dan tidak memberikan hak-hak konsumen yang sudah diatur didalam UUPK dengan pihak pelaku usaha melanggar UUPK pihak pelaku usaha diberi sanksi oleh BPSK dan sanksi tersebut berupa penggantian rugi berupa uang atau barang yang sesuai dengan harga atas kerugian yang didapatkan oleh pihak konsumen.
2. Untuk tanggung jawab pihak jasa biro perjalanan kepada pihak konsumen atas kerugian yang diderita konsumen dalam keterlambatan penjemputan adalah pihak pelaku usaha wajib memberikan pertanggung jawaban berupa ganti rugi uang atau barang yang harganya sama dengan kerugian yang dialami oleh pihak konsumen, dalam pertanggung jawaban yang dilakukan oleh PT Warna kepada konsumen yang mendapatkan kerugian atas keterlambatan penjemputan berupa penggantian tiket pesawat dengan harga yang sama dengan tiket pesawat yang sudah hangus akibat keterlambatan penjemputan oleh pihak PT Warna. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Perdata yang dijelaskan pada pasal 1365 bahwa tiap

sesuatu yang melanggar hukum dan membawa kerugian bagi seseorang maka orang yang mengakibatkan kerugian tersebut wajib mengganti kerugian tersebut, sedangkan pertanggungjawaban menggunakan *professional liability* pihak PT Warna sebagai jasa biro perjalanan yang professional wajib bertanggungjawab apabila pihak konsumen mendapatkan kerugian akibat dari jasa yang diberikan oleh PT Warna.

3. Berdasarkan Pasal 45 UUPK konsumen yang dirugikan dapat menggugat Pihak pelaku usaha biro perjalanan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha lembaga itu bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, selain itu konsumen dalam penyelesaian sengketanya dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan dari para pihak. Pihak konsumen lebih banyak memilih menyelesaikan sengketa melalui Non Litigasi atau melalui diluar pengadilan, karena menyelesaikan sengketa diluar pengadilan proses menyelesaikannya sangat cepat dan harganya lebih murah daripada melalui pengadilan umum.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penulisan skripsi ini, maka terdapat beberapa hal yang seharusnya menjadi perhatian oleh penumpang yang selaku konsumen serta pihak pelaku usaha biro perjalanan sebagai penyedia jasa, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya kepada penumpang yang merupakan sebagai konsumen seharusnya memahami terlebih dahulu akan jadwal keberangkatan dan penjemputan yang ditawarkan oleh pihak biro perjalanan sebelum menggunakan jasa biro perjalanan untuk berpergian keluar kota. Konsumen harus mengerti dan memahami mengenai hak dan kewajibannya yang semestinya didapat dan dilaksanakannya. Hal tersebut sangat penting apabila konsumen dapat mengetahui hak dan kewajibannya

yang harus dilaksanakan oleh pihak pelaku usaha biro perjalanan, karena untuk mengantisipasi apabila terjadi wanprestasi oleh Pihak pelaku usaha biro perjalanan yang dapat merugikan konsumen. Dengan konsumen mengetahui dan memahami hak dan kewajiban yang dimiliki oleh setiap konsumen, maka konsumen akan mendapatkan layanan yang sesuai dengan hak-hak dan kewajibannya. Dan jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh pihak biro perjalanan, konsumen dapat menuntut ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang menimpa konsumen.

2. Hendaknya kepada pihak biro perjalanan harus memberikan pelayanan sesuai dengan iklan atau promosi yang diberikan kepada konsumen dan juga berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat. Selain itu Pihak pelaku usaha biro perjalanan seharusnya dapat melakukan sosialisasi tentang hak-hak atau perlindungan yang diberikan kepada konsumen, sehingga konsumen dapat mengetahui dengan jelas hal-hal yang menjadi haknya. Pelaku usaha biro perjalanan juga seharusnya membuat perjanjian baku yang sesuai dengan aturan klausul baku yang sudah diatur di dalam Undang-undang nomer 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di dalam perjanjian tersebut tidak boleh merugikan salah satu pihak, perjanjian tersebut harus adil agar tidak ada yang saling dirugikan.
3. Hendaknya kepada pihak konsumen yang dirugikan oleh pihak pelaku usaha biro perjalan tetapi pihak pelaku usaha biro perjalanan tidak mengganti kerugian, pihak konsumen dapat melaporkan pihak pelaku usaha kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) supaya pihak pelaku usaha dapat dituntut dan diberikan sanksi oleh pihak BPSK supaya tidak ada lagi pihak konsumen yang dirugikan oleh pihak pelaku usaha.

**DAFTAR PUSTAKA****Buku**

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad, 2006, *Hukum Perjanjian*, Bandung: PT. Alumni
- Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Rajawali Pers
- Al. Wisnubroto, 2009, *Alternatif penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas*, Jakarta : Media Citra.
- A.Z. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Erman rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju
- Joni Emerson, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan negoisasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase*, Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Abdulkadir Muhammad, 1982, *Hukum Perikatan*, Bandung : Alumni.
- Muskibah, 2010 Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen, Jambi : Alumni Universitas Jambi.
- M. Yahya Harahap, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung : Alumni.
- Nieuwenhuis J.H., 1985, *terjemahan Djasadin Saragih, Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Surabaya : Airlangga University Press.
- N.H.T. Siahaan, 2005, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab*, Jakarta : Panta Rei.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media.
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya : Bina Ilmu.
- R. Setiawan, 1977, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung : Binacipta
- Satjipto Raharjo, 1993, *Penyelenggaraan keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*, Jakarta : Jurnal Masalah Hukum.

Soemali, 2010, *Seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Surabaya : Universitas Airlangga.

Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

Sution usman adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, 1991, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Jakarta : PT.Rinka Cipta.

Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta : Kencana Media Group.

Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Medan: Kencana.

### **Jurnal**

Tesis, Mahda, 2014, *Tanggungjawab Pengangkut Terhadap Kerugian Konsumen*

Tesis, ahmad sofyan, 2014, *Perlindungan Hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian pada pembelian tiket kereta api*

Tesis, Ahmad Zazli, 2008, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pada PT. POS Indonesia*

### **Peraturan Undang-Undang**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

Pembukaan Undang-undang Republik Indonesia tahun 1945 alinea keempat

### **Internet:**

[www.harmonitravel.com](http://www.harmonitravel.com) diakses pada tanggal 18 maret 2016 jam 16.15 wib

[www.lawskripsi.com](http://www.lawskripsi.com) diakses pada tanggal 18 maret 2016 jam 16.00 wib

[www.portalhukum.ac.id](http://www.portalhukum.ac.id) diakses pada tanggal 18 maret 2016 jam 16.00 wib

[www.hukum online.com](http://www.hukum online.com) diakses pada tanggal 10 mei 2016 jam 15.30 wib

[www.academia.education.com](http://www.academia.education.com) yang diakses pada tanggal 10 mei 2016 jam 15.00

[Jurnal hukum.com/pengertian-konsumen/](http://Jurnal hukum.com/pengertian-konsumen/) diakses pada tanggal 01 April 2016 pada Jam 13.00 wib

[www.topihukum.com](http://www.topihukum.com) diakses pada tanggal 16 agustus 2016 pukul 13.23 Wib