



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA  
PERJALANAN OLEH PENGUSAHA JASA PERJALANAN  
(TRAVEL AGENT)**

***PROTECTION AGAINST TRAVEL SERVICES BY USERS  
ENTERPRENUERS TRAVEL SERVICES (TRAVEL AGENT)***

**Oleh:**

**YOHANES IMMANUEL**

**NIM: 100710101092**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2018**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA  
PERJALANAN OLEH PENGUSAHA JASA PERJALANAN  
(TRAVEL AGENT)**

*PROTECTION AGAINST TRAVEL SERVICES BY USERS ENTERPRENUERS  
TRAVEL SERVICES (TRAVEL AGENT)*

Oleh:

**YOHANES IMMANUEL**

**NIM 100710101092**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**

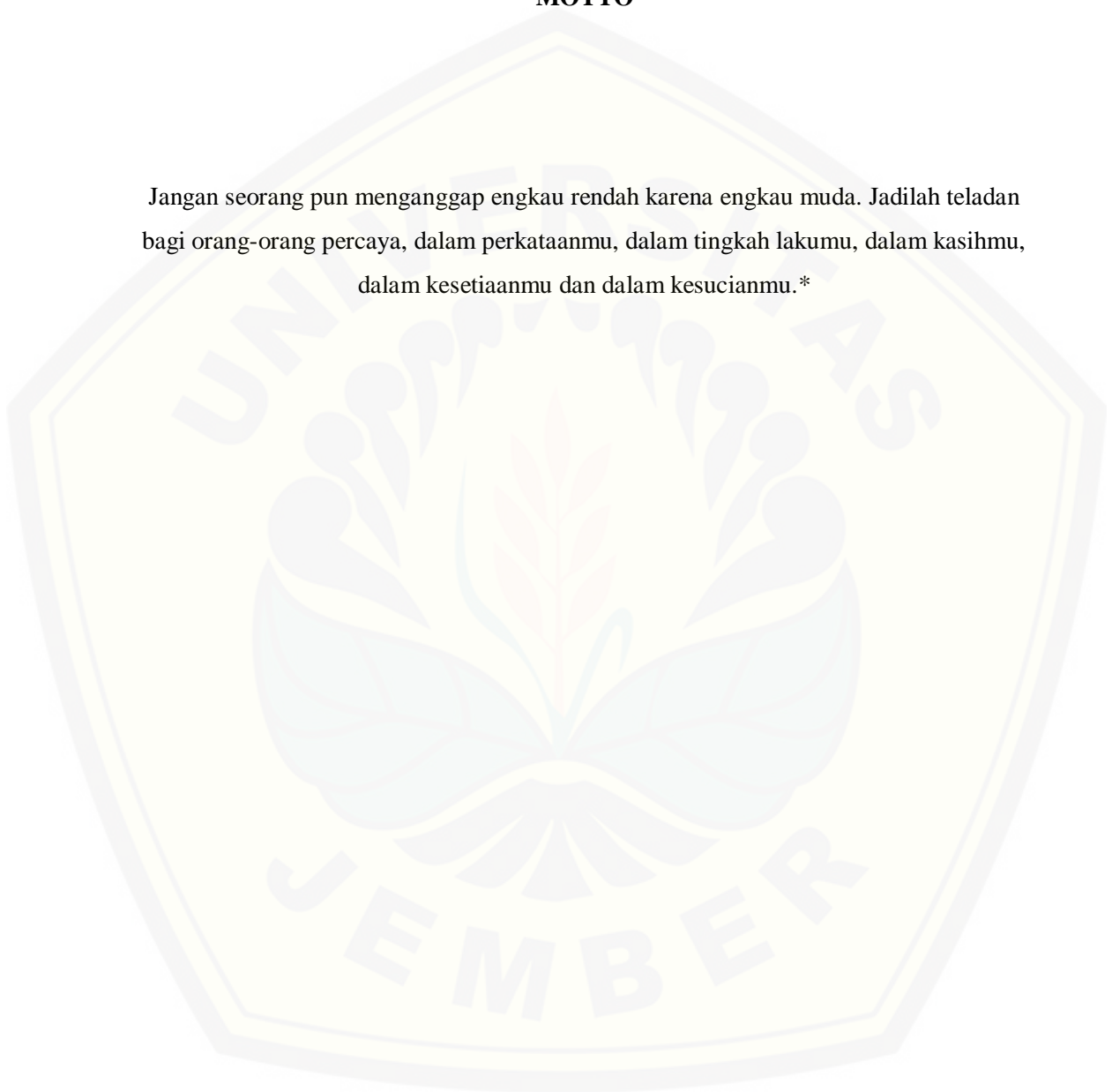
**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2018**

**MOTTO**

Jangan seorang pun menganggap engkau rendah karena engkau muda. Jadilah teladan bagi orang-orang percaya, dalam perkataanmu, dalam tingkah lakumu, dalam kasihmu, dalam kesetiaanmu dan dalam kesucianmu.\*



## PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih-Nya yang begitu melimpah sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan segala ketulusan dan keikhlasan, kupersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Paulus Joko Wiyono dan Ibunda Elsyeh Yohana Kuhuwael. Terima kasih atas limpahan doa, kasih sayang, kesabaran, pengorbanan, dan motivasi yang begitu besar selama ini, semoga Tuhan senantiasa melimpahkan berkat dan kebahagiaan selamanya;
2. Guru-guruku sejak Taman Kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan.

**PERSYARATAN GELAR**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PERJALANAN  
OLEH PENGUSAHA JASA PERJALANAN  
(TRAVEL AGENT)**

*PROTECTION AGAINST TRAVEL SERVICES BY USERS ENTERPRENUERS TRAVEL  
SERVICES (TRAVEL AGENT)*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

**YOHANES IMMANUEL**

**NIM. 100710101092**

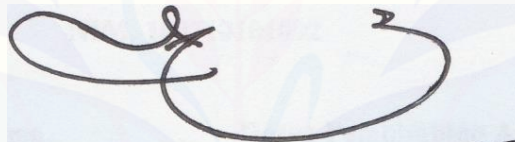
**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**TANGGAL 22 JANUARI 2018**

Oleh

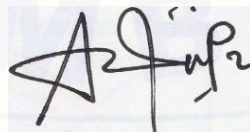
Dosen Pembimbing Utama,



**Mardi Handono, S.H., M.H.**

**NIP. 196312011989021001**

Dosen Pembimbing Anggota,



**Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.**

**NIP. 198210192006042001**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:


**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PERJALANAN  
OLEH PENGUSAHA JASA PERJALANAN (*TRAVEL AGENT*)**

Oleh:

**YOHANES IMMANUEL**

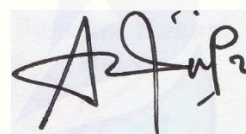
**NIM. 100710101092**

**Dosen Pembimbing Utama,**



**Mardi Handono, S.H., M.H.**  
**NIP. 196312011989021001**

**Dosen Pembimbing Anggota,**



**Pratiwi Puspitho A, S.H., M.H.**

**NIP. 198210192006042001**

**Mengesahkan,**

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



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

**NIP. 197409221999031003**



**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Senin

Tanggal : 22

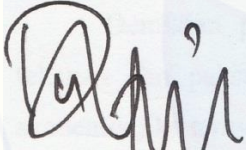
Bulan : Januari

Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

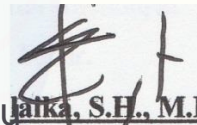
**Panitia Penguji :**

**Ketua Penguji**



Dr. Dyah Ochtorina S., S.H., M.Hum  
NIP. 198010262008122001

**Sekretaris Penguji**

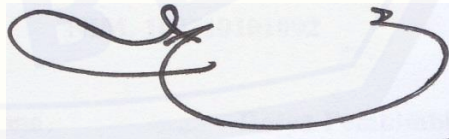


Emizulaka, S.H., M.H.  
NIP. 197702022000122001

**Anggota Penguji :**

Mardi Handono, S.H., M.H.

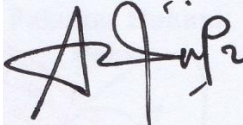
NIP. 196312011989021001



Mardi Handono, S.H., M.H.  
NIP. 196312011989021001

Pratiwi Puspitho A, S.H., M.H.

NIP. 198210192006042001





**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Yohanes Immanuel**

**NIM : 100710101092**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PERJALANAN OLEH PENGUSAHA JASA PERJALANAN (*TRAVEL AGENT*)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Januari 2018

Yang menyatakan,



**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB. 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
<b>BAB. II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Hukum Perlindungan Konsumen .....	7
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	6
2.1.2 Perlindungan Konsumen Berdasarkan UUPK .....	8
2.2 Tujuan Perlindungan Konsumen .....	9
2.3 Prinsip Tanggung Jawab Dalam Perlindungan konsumen .....	11
<b>BAB. III PEMBAHASAN</b> .....	<b>14</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	14
3.2 Pendekatan Masalah .....	15
3.3 Bahan Hukum.....	15
3.3.1 Bahan Hukum Primer .....	15
3.3.2 Bahan Hukum Sekuder .....	16
3.4 Analisis Bahan Hukum .....	16
<b>BAB. IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>18</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PERJALANAN OLEH PENGUSAHA JASA PERJALANAN (*TRAVEL AGENT*)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak dibantu oleh berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan motivasi, bimbingan serta arahan dalam penulisan Skripsi ini hingga mencapai hasil maksimal;
2. Ibu Pratiwi Pusptho Andini, S.H., M.H. selaku dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta memberikan motivasi dalam penulisan Skripsi ini;
3. Ibu Dr. Dyah Ochtorina S, S.H., M.H. selaku Ketua Penguji yang telah memberikan kritik, masukan dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk perbaikan penulisan Skripsi ini;
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H. selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis;
5. Bapak Dr. Nurul Gufron, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan persetujuan skripsi ini;
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Dua dan Bapak Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Tiga Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Nanang Suparto S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Para Dosen dan seluruh staf serta karyawan Fakultas Hukum yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember;

9. Kedua orang tua yang selalu penulis sayangi, hormati dan banggakan. Bapak Paulus Joko Wiyono dan Elsyeh Yohana Kuhuwael yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, serta dukungan tanpa henti selama ini kepada penulis;
10. Kepada kakak tercinta, Piraditya Wiyono Putra yang selama ini telah memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar;
11. Sahabat-sahabatku Spartan Community, Anes, Yohan, Yeriko, Mbak Dea, Benjamin pford, Kukuh, Adi, Dimas, Bintang, Erik, Rendhi, Mas Eka, terima kasih atas dukungan dan doanya;
12. rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember angkatan 2010 yang memberikan semangat dan motivasi selama belajar di kampus; dan
13. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah mereka berikan, mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dari pembaca. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember,

Penulis

## RINGKASAN

Sarana transportasi 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. Apalagi dikota-kota besar, kebutuhan akan jasa angkutan umum seolah sudah menjadi bagian dari masyarakat kota yang tidak memiliki kendaraan pribadi. 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.

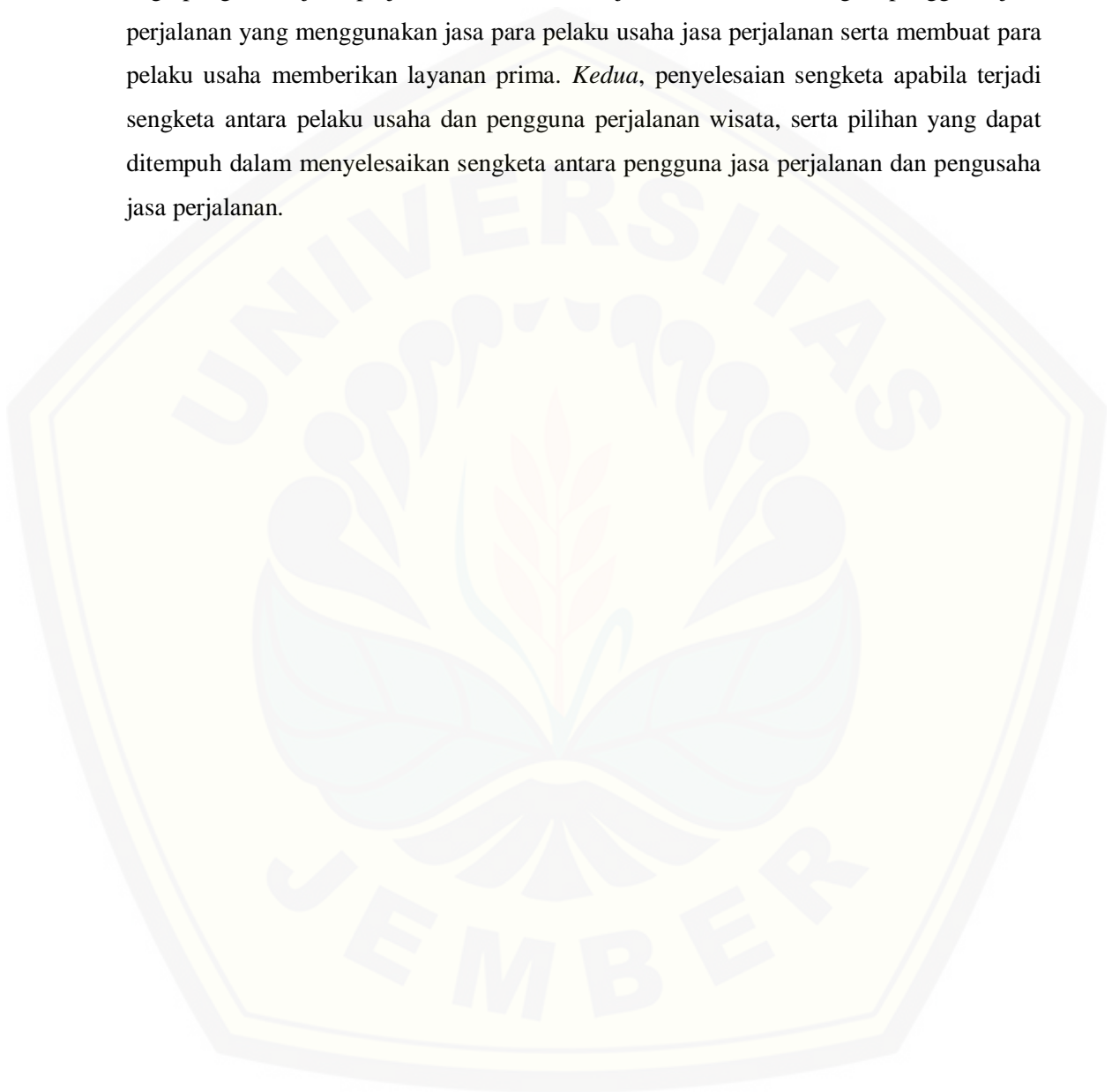
Dengan meningkatnya mobilitas masyarakat maka bisnis biro perjalanan semakin marak di berbagai kota besar. Biro travel merupakan jasa pelayanan transportasi yang menyediakan paket-paket liburan, rekreasi, seminar dan lain sebagainya dengan sekaligus penyediaan penginapan dan ada juga yang menyediakan *tour guide* (pemandu wisata). Kemudahan pelayanan dan harga yang kompetitif dengan fasilitas yang maksimal merupakan promosi yang banyak disampaikan oleh biro-biro travel ini. Namun di balik kemudahan dan harga yang kompetitif ada beberapa hal yang diabaikan diantaranya adalah kenyamanan dalam berlalu lintas maupun keselamatan penumpang dalam berkendara. Dengan harapan dapat memperoleh suatu tujuan yang terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus dalam penulisannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini meliputi penelitian hukum yang bersifat yuridis normatif dengan menggunakan Pendekatan Perundang – Undangan, Pendekatan kasus, dan Pendekatan Konseptual. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, hingga bahan hukum non hukum.

Tinjauan pustaka dalam skripsi ini membahas mengenai yang pertama adalah tentang pelaku usaha, yang terdiri dari definisi pelaku usaha. Pembahasan kedua mengenai perijinan pengusaha agen travel. Pembahasan ketiga mengenai standar layanan dalam pariwisata. Pembahasan terakhir mengenai perjanjian pelaku usaha dengan konsumen.

Pembahasan dalam skripsi ini yaitu meneliti alasan pelaku usaha tidak memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah dikeluarkan oleh Dinas Pariwisata, serta penyelesaian sengketa antara pelaku usaha perjalanan pariwisata dengan konsumen yang tidak mendapatkan hak yang sesuai dengan perjanjian. Penyelesaian sengketa baik

melalui peradilan maupun diluar peradilan, yaitu mediasi, dan arbitrase melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Kesimpulan dari skripsi ini adalah sebagai berikut. *Pertama*, Dinas Pariwisata dalam melakukan sosialisasi telah memenuhi yaitu melakukan sosialisasi standar layanan bagi pengusaha jasa perjalanan, hal ini bertujuan untuk melindungi pengguna jasa perjalanan yang menggunakan jasa para pelaku usaha jasa perjalanan serta membuat para pelaku usaha memberikan layanan prima. *Kedua*, penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha dan pengguna perjalanan wisata, serta pilihan yang dapat ditempuh dalam menyelesaikan sengketa antara pengguna jasa perjalanan dan pengusaha jasa perjalanan.





## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu andalan suatu negara dalam memperoleh devisa bagi pembangunan baik nasional maupun daerah. Untuk itu pembangunan pariwisata Indonesia harus mampu menciptakan inovasi baru untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing secara berkelanjutan.

Perkembangan wisata Indonesia saat ini sangatlah pesat, setiap tahunnya wisatawan yang berkunjung ke objek-objek wisata selalu semakin meningkat. Kepariwisataan Indonesia merupakan penggerak perekonomian nasional yang potensial untuk memacu pertumbuhan perekonomian yang lebih tinggi di masa yang akan datang. Pada tahun 2015 kepariwisataan Indonesia berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 4,23% dari total PDB Indonesia (BPS, 2015). Pada tahun 2016, kontribusinya meningkat menjadi 9,54%.<sup>1</sup>

Dari data BPS Pusat sampai bulan Oktober tahun 2016 terdapat kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia sebesar 1.040.651 kunjungan meningkat 18,55 % dibandingkan dengan tahun 2015 sebesar 877.798 kunjungan. Sedangkan untuk kunjungan wisatawan ke Propinsi Jawa Timur sampai bulan November 2016 sebesar 199.155 kunjungan meningkat 8,24% dibandingkan tahun 2015 pada bulan yang sama sebesar 183.988 kunjungan. Salah satu upaya yang mendukung kemajuan dalam dunia pariwisata, salah satu bagian yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia adalah jasa pengangkutan. Sebagai negara yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang maju dan mobilitas penduduk yang tinggi, dimana dituntut jasa transportasi yang cepat, efisien, dan yang terpenting adalah kenyamanan. Berdasarkan data dari Kementerian Pariwisata pada tahun 2011 terdapat Biro Perjalanan Wisatawan (BPW) dan Agen Perjalanan Wisatawan (APW) sebesar 3.038 buah meningkat

---

<sup>1</sup> Kementerian Pariwisata, "Statistik Wisatawan Mancanegara", diakses dari <http://www.kemenpar.go.id/asp/ringkasan.asp?c=110>, pada tanggal 17 September 2017 pukul 20.18.

0,16 % dibandingkan tahun 2010 sebesar 3.033 buah.<sup>2</sup>

Pengelolaan jasa pengangkutan atau Biro Perjalanan Wisata serta Agent Perjalanan Wisata sangat menentukan jumlah wisatawan menggunakan angkutan tersebut yang diwujudkan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan wisatawan penggunanya. Tingkat kepuasan pelanggan bisa diwujudkan dalam penggunaan jasa tersebut untuk selanjutnya direkomendasikan kepada pelanggan lainnya, atau bahkan perlindungan konsumen terhadap kecelakaan lalu lintas atau asuransi yang lainnya.

Sarana transportasi 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. Apalagi di kota-kota besar, kebutuhan akan jasa angkutan umum seolah sudah menjadi bagian dari masyarakat kota yang tidak memiliki kendaraan pribadi. 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.

Dengan meningkatnya mobilitas masyarakat maka bisnis biro perjalanan semakin marak di berbagai kota besar. Biro travel merupakan jasa pelayanan transportasi yang menyediakan paket-paket liburan, rekreasi, seminar dan lain sebagainya dengan sekaligus penyediaan penginapan dan ada juga yang menyediakan *tour guide* (pemandu wisata). Kemudahan pelayanan dan harga yang kompetitif dengan fasilitas yang maksimal merupakan promosi yang banyak disampaikan oleh biro-biro travel ini. Namun di balik kemudahan dan harga yang kompetitif ada beberapa hal yang diabaikan diantaranya adalah kenyamanan dalam berlalu lintas maupun keselamatan penumpang dalam berkendara.

Dalam Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pasal 9 point c (Persyaratan teknis dan laik jalan Kendaraan Bermotor) dan point d (Perizinan angkutan umum); terdapat persyaratan yang harus dimiliki oleh semua kendaraan yang akan digunakan dalam sebuah agen

---

<sup>2</sup> Ibid.

biro travel. Namun pada kenyataannya masih banyak ditemukan beberapa agen biro travel yang tidak mempunyai perijinan, sehingga perlindungan konsumen terabaikan mengingat makin meningkatnya jumlah kecelakaan yang terjadi di Indonesia. Berdasarkan data pada BPS Pusat, pada tahun 2013 terjadi kecelakaan sebanyak 100.106 kali dengan membawa korban kematian 26.416 orang, luka berat 28.438 orang dan luka ringan 110.448 orang dengan kerugian materiil sebesar Rp 255.864.000.000.<sup>3</sup> Sedangkan, berdasarkan data Korlantas Polri, dari tahun ke tahun angka kecelakaan ini justru makin berkembang. Pada 2014 tercatat ada 16.437 kasus, sedangkan di 2015 naik menjadi 18.220 kasus, dan dari Januari hingga September 2016 ada 14.255 kasus yang terjadi.<sup>4</sup>

Kondisi dan fenomena tersebut diatas dapat mengakibatkan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, sehingga konsumen berada pada posisi yang paling dirugikan. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-hak yang dimilikinya masih rendah. Konsumen tidak mengetahui seberapa besar hak yang dimilikinya, akan tetapi konsumen diharuskan untuk memenuhi kewajiban yang diberikan oleh pelaku usaha, walaupun mungkin hal tersebut bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Konsumen atau masyarakat adalah pelaksana pembangunan untuk kelangsungan pembangua nasional mutlak diperlukan perlindungan terhadap konsumen tersebut.

UUPK memberikan kewajiban-kewajiban kepada pelaku usaha biro travel dalam melakukan kegiatan usaha, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha biro travel secara tegas ditentukan dalam pasal 7 huruf b dalam UUPK, yang menentukan :

1. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
2. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau

---

<sup>3</sup> Badan Pusat Statistik, "Jumlah Korban Kecelakaan-2013", diakses dari <https://www.bps.go.id/>, pada tanggal 17 September 2017 pukul 19.16.

<sup>4</sup> Korlantas Polri, "Ini Faktor Utama Penyebab Kecelakaan", diakses dari <http://sains.kompas.com/read/2016/10/24/140500130/ini.faktor.utama.penyebab.kecelakaan.>, pada tanggal 18 Desember 2017 pukul 14.53.

jasa yang berlaku.<sup>5</sup>

Adanya kewajiban-kewajiban tersebut di atas, maka pelaku usaha biro travel tidak diperkenankan memberikan informasi dalam brosur, proposal penawaran maupun iklan-iklannya di media massa ataupun di *website* yang tidak sesuai dengan kenyataannya. Penawaran produk melalui media promosi yang tidak sesuai dengan kenyataannya jelas akan menimbulkan kerugian bagi pihak masyarakat selaku pengguna jasa-jasa travel.

Upaya pemberdayaan ini menjadi penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha. Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mencapai untung yang setinggi-tingginya itu, para produsen/pelaku usaha harus bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen.

Produk hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru perlindungan konsumen dapat mendorong perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan jasa yang berkualitas. Dengan sendirinya perubahan kearah yang lebih baik akan terjadi bagi para pelaku usaha dan jelas akan mempersempit ruang gerak bagi para pelaku usaha yang memiliki itikad tidak baik dalam menjalankan usahanya.

Kepuasan pengguna jasa juga diukur dari ketaatan pelaku usaha biro travel memenuhi ganti rugi kepada pengguna jasa yang merasa haknya dilanggar. Pelaku usaha biro travel seharusnya menginformasikan berupa paket-paket wisata saja kepada pengguna jasa. Akan tetapi yang harus diinformasikan juga adalah mekanisme penyelesaian pengaduan pengguna jasa sehingga pengguna jasa bisa mengetahui hak-haknya apabila dirugikan oleh biro jasa travel tersebut.

Jadi, disinilah diperlukan adanya rasa tanggung jawab terhadap perbuatan-perbuatan yang dilakukan berkaitan dengan hukum yang berlaku demi tercapainya keadilan bagi kedua belah pihak. Sehingga tidak hanya melihat dan

---

<sup>5</sup> Lihat, Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang beberapa kewajiban pelaku usaha atas upaya perlindungan konsumen.



mementingkan hak-haknya saja yang dipenuhi oleh konsumen, akan tetapi melaksanakan kewajiban sepenuhnya terhadap konsumen pemakai jasa biro perjalanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik dan ingin mengetahui lebih lanjut dalam bentuk Skripsi yang berjudul tentang **”PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PERJALANAN OLEH PENGUSAHA JASA PERJALANAN (*TRAVEL AGENT*)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka dapat ditarik permasalahan yang akan menjadi pokok bahasan di dalam penulisan ini. Permasalahan tersebut apabila dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana standar layanan pengguna jasa perjalanan?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen jasa perjalanan jika dirugikan oleh penyedia jasa perjalanan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang menghendaki adanya hasil dan agar hasil yang dikehendaki dapat dicapai, maka memerlukan suatu tujuan. Tujuan penulisan skripsi ini dapat dibedakan menjadi 2 (dua) tujuan yaitu sebagai berikut:

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini antara lain:

1. Memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis sesuai dengan kurikulum Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah ditentukan, guna meraih gelar Sarjana Hukum;
2. Memberikan kontribusi ilmu pengetahuan dan wawasan dalam bidang hukum yang bermanfaat bagi Almamater Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember dan masyarakat pada umumnya;

3. Sebagai sarana menerapkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dilapangan masyarakat.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini antara lain:

1. Mengetahui dan menganalisis standar layanan pengguna jasa perjalanan;
2. Mengetahui dan menganalisis penyelesaian sengketa konsumen jasa perjalanan jika dirugikan oleh penyedia jasa perjalanan.

## **1.4 Metode Penelitian**

Untuk menjamin suatu kebenaran ilmiah, maka dalam penelitian harus dipergunakan metodologi yang tepat karena hal tersebut merupakan pedoman dalam rangka mengadakan penelitian termasuk analisis terhadap data hasil penelitian. Suatu penulisan karya ilmiah tidak akan lepas dari metode penelitian, karena hal ini merupakan faktor penting agar analisis terhadap objek yang dikaji dapat dilakukan dengan benar. Jika demikian, diharapkan kesimpulan akhir dari penulisan karya ilmiah tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang kongkrit. Penggunaan metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi ini dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Metode yang tepat diharapkan dapat memberikan alur yang berurutan dan jelas dalam usaha mencapai pengkajian.

Adapun metode yang dipergunakan sebagai berikut:

### **1.4.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas, dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau



norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang dan literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.

## 1.4.2 Pendekatan Masalah

Pada suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, digunakan pendekatan yang meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual:

1. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argument untuk memecahkan isu yang dihadapi.

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Metode ini merupakan metode pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum.

## 1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Bahan hukum yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini meliputi:

### 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif yang artinya mengikat dan mempunyai otoritas. Bahan-bahan

hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.

Bahan-bahan hukum primer yang digunakan di dalam penulisan skripsi ini diantaranya:

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

#### **1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang berkaitan dengan bahan hukum primer, yang dapat membantu dalam proses analisa serta pemahaman mengenai isu yang terjadi. Sumber hukum sekunder dapat diperoleh dari hasil karya tulis ilmiah para sarjana dan ahli, dapat berupa buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum sehingga dapat mendukung, membantu, melengkapi, dan membahas masalah-masalah yang timbul dalam skripsi ini. Bahan hukum sekunder yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini, seperti literatur-literatur, makalah-makalah, jurnal-jurnal yang terkait dengan isu permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini.

#### **1.4.3.3 Bahan Non Hukum**

Sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa, internet, ataupun laporan laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi.

#### **1.4.4 Analisis Bahan Hukum**

Analisa bahan hukum merupakan sebuah metode atau cara untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang dibahas. Metode analisa bahan hukum yang digunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan metode deduktif. Metode deduktif ini mengacu pada prinsip-prinsip dasar lalu mengarah pada kasus atau obyek yang dibahas. Jadi bergerak dari

prinsip-prinsip yang bersifat umum ke arah prinsip yang bersifat khusus. Penelitian hukum dapat dilakukan dengan cara:

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. mengumpulkan bahan-bahan hukum dan bahan non hukum yang dipandang mempunyai relevansi;
3. melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Langkah-langkah ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Sebagai ilmu yang bersifat preskriptif, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum. Sebagai ilmu terapan, ilmu hukum menerapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum. Oleh karena itu, langkah-langkah tersebut dapat diterapkan baik terhadap penelitian untuk kebutuhan praktis maupun untuk yang kajian akademis.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Hukum Perlindungan Konsumen

Pembangunan dan perkembangan perekonomian pada umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi, yang ditunjang dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Pelaku usaha tentu ingin meraih keuntungan yang besar tentunya dengan biaya produksi yang rendah. Sedangkan konsumen tentunya ingin mendapatkan sebuah pelayanan yang maksimal. Kedua belah pihak pasti akan berpegang teguh pada prinsip masing-masing untuk mendapatkan apa yang hendak dicapai atau diinginkan. Posisi konsumen pada dasarnya lebih lemah dari, posisi konsumen yang lemah ini menyebabkan pengusaha memiliki kecenderungan mengabaikan hak-hak konsumen.

Menurut David Oughton dan John Lowry dalam buku Abdul Halim Barkatullah, posisi konsumen yang lemah ini didasarkan beberapa argumentasi, yaitu:

1. Dalam masyarakat modern, menawarkan berbagai jenis produk baru dari hasil kemajuan teknologi dan manajemen. Barang-barang diproduksi secara massal.
2. Terdapat perubahan-perubahan mendasar dalam pasar konsumen, dimana konsumen sering tidak mendapat posisi tawar untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap produk barang dan jasa yang diterimanya. Konsumen hampir – hampir tidak dapat diharapkan memahami sepenuhnya penggunaan produk-produk canggih yang tersedia.

3. Metode pengiklanan modern melakukan disinformasi kepada konsumen dari pada memberikan informasi secara objektif.
4. Pada dasarnya konsumen berada dalam posisi tawar yang tidak seimbang, karena kesulitan dalam memperoleh informasi yang memadai.
5. Gagasan *paternalism* melatar belakangi lahirnya undang–undang perlindungan hukum bagi konsumen, dimana terdapat rasa tidak percaya terhadap kemampuan konsumen melindungi diri sendiri akibat resiko keuangan yang dapat diperkirakan atau resiko kerugian fisik.
6. Menurut Troelstrup dalam buku Abdul Halim Barkatullah, posisi tawar menawar yang lemah bagi konsumen disebabkan oleh:
  - a. Terdapat lebih banyak produk, merk, dan cara penjualannya;
  - b. daya beli konsumen semakin meningkat;
  - c. lebih banyak merk yang beredar di pasaran, sehingga belum banyak diketahui oleh semua orang;
  - d. model – model produk lebih cepat berubah;
  - e. kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga membuka akses yang lebih besar kepada bermacam – macam hal yang dibutuhkan oleh masyarakat;
  - f. iklan yang menyesatkan konsumen, sehingga konsumen tertarik namun pada kenyataannya tidak seperti yang di iklankan;
  - g. wanprestasi oleh pihak pengusaha jasa.<sup>6</sup>

Lemahnya posisi tawar menawar dari konsumen menyebabkan hukum perlindungan konsumen menjadi penting. Sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen dibentuklah Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan masalah bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain

---

<sup>6</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Pengangkutan Darat dan Udara*, Sinar Grafika, Bandung, 2004, hal. 45.



mempunyai keterikatan dan saling ketergantungan antara konsumen, dan pemerintah.

## 2.1.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang; pemakai barang dan jasa yang dihasilkan produsen, sedangkan produsen diartikan sebagai setiap penghasil barang dan jasa yang dikonsumsi oleh pihak lain atau orang lain. Kata konsumen juga berasal dari bahasa Belanda, yaitu *konsument*, yang oleh para ahli hukum disepakati berarti sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uitenindelijk gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan oleh mereka kepada pengusaha (*ondernemer*), jadi mereka yang mengkonsumsi untuk dijual kembali (pemakai perantara) tidak termasuk kelompok yang dikategorikan dalam pengertian konsumen.

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Selain pengertian-pengertian di atas, dikemukakan pula pengertian konsumen, yang khusus berkaitan dengan masalah ganti rugi. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena



kematian atau cedera atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya terdapat beberapa batasan pengertian konsumen, yakni:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti *supplier*; distributor, atau pedagang. Sedangkan konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi,

keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen. Nilai barang atau jasa yang digunakan konsumen dalam kebutuhan hidup mereka tidak diukur atas dasar untung rugi secara ekonomis belaka, tetapi semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup raga dan jiwa konsumen.

Penjelasan undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan para usaha tetapi justru sebaliknya. Sebab perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat serta lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi saingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan : Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian mengenai perlindungan konsumen juga terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 merupakan peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengertian perlindungan konsumen juga terdapat dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen dengan yang terdapat Peraturan Pemerintahan Nomor 58 Tahun 2001 adalah sama, perlindungan konsumen adalah upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah segala upaya hukum untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi penting manakala hak konsumen dilanggar dan tidak memenuhi kewajibannya.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Secara harfiah, konsumen mempunyai pengertian sebagai pemakai barang dan jasa yang dihasilkan produsen, sedangkan produsen diartikan sebagai setiap penghasil barang dan jasa yang dikonsumsi oleh pihak lain atau orang lain. Kata konsumen

berasal dari bahasa Belanda, yaitu konsument, yang oleh para ahli hukum disepakati berarti sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (uitenindelijk gebruiker van goederen en diensten) yang diserahkan oleh mereka kepada pengusaha (ondernemer), jadi mereka yang mengkonsumsi untuk dijual kembali (pemakai perantara) tidak termasuk kelompok yang dikategorikan dalam pengertian konsumen. Perlindungan konsumen itu mendapatkan perhatian secara global mengingat di dalam konsideran resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 yang menyebutkan: *“Taking into account interest and consumers in all countries, particularly those in developing countries, recognizing that consumers often faces imbalances in economics terms, educational level, and bargaining.”*

Berdasarkan isi pasal dalam Directive Masyarakat Ekonomi Eropa yang mengedepankan konsep Liability Without Fault tersebut dapat diketahui bahwa pengertian konsumen adalah ditujukan kepada seseorang pribadi yang menderita kerugian, baik jiwa, kesehatan maupun harta benda, akibat pemakaian produk cacat untuk keperluan pribadinya. Atas kerugian yang diderita tersebut, konsumen dapat menuntut untuk diberikan kompensasi. Jadi dalam hal ini pengertian konsumen secara khusus hanya ditujukan kepada pemakai produk cacat untuk keperluan pribadi.

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK), yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan

menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Dalam berbagai literatur, ditemukan sedikitnya dua istilah hukum mengenai konsumen yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Kedua istilah ini sudah sering didengar bahkan arti kedua istilah ini sering disamakan. Akan tetapi, dilain pihak ada yang membedakan arti keduanya, seperti A.Z Nasution.

Definisi hukum konsumen menurut A.Z Nasution ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Berkaitan dengan pengertian hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen yang telah disebutkan di atas, maka disimpulkan beberapa pokok pemikiran :

- a. Hukum konsumen memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan hukum perlindungan konsumen.
- b. Subjek yang terlibat dalam perlindungan konsumen adalah masyarakat sebagai konsumen, dan di sisi lain pelaku usaha, atau pihak-pihak lain yang terkait, misalnya distributor, media cetak dan televisi, agen atau biro periklanan, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), dan sebagainya.
- c. Objek yang diatur adalah barang, dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha/produsen kepada konsumen.
- d. Ketidaksetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha mengakibatkan pemerintah mengeluarkan kaidah-kaidah hukum yang dapat menjamin dan melindungi konsumen.

Definisi hukum perlindungan konsumen tidak dicantumkan di dalam UUPK tetapi yang dicantumkan hanya mengenai definisi perlindungan konsumen. Definisi tersebut terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, isinya yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi



perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999) mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen (hukum materiil) ke dalam dua kelompok, yaitu :

- a. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha (Bab IV UUPK 1999) dan
- b. Ketentuan pencantuman klausul baku (Bab V UUPK 1999).

Pengelompokan tersebut ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen akibat perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Menurut Taufik Simatupang bidang-bidang perlindungan konsumen dapat dirinci sebagai berikut:

- a. Keselamatan fisik;
- b. Peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen;
- c. Standard untuk keselamatan dan kualitas barang dan jasa;
- d. Pemerataan fasilitas kebutuhan pokok;
- e. Upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen untuk melaksanakan tuntutan ganti kerugian;
- f. Program pendidikan dan penyebarluasan informasi;
- g. Pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetik.

Perlindungan hukum konsumen merupakan bagian dari hukum publik dan hukum privat. Dikatakan bagian hukum public karena sebenarnya di sinilah peran pemerintah untuk melindungi seluruh konsumen dari produk-produk yang tidak berkualitas atau dari pelaku usaha yang beritikad buruk. Perlindungan konsumen merupakan bagian hukum privat karena adanya suatu perikatan, baik itu perikatan yang lahir karena perjanjian yang implikasi hukumnya adalah



wanprestasi maupun perikatan yang lahir karena undang-undang yang berimplikasi perbuatan melanggar hukum.

Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa empat macam :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Terhadap kelalaian atau kealpaan yang dilakukan oleh debitur, diancam beberapa sanksi atau hukuman. Hukuman atau akibat-akibat yang tidak enak bagi debitur yang lalai ada empat macam, yaitu:

- a. Ganti-rugi;
- b. Pembatalan perjanjian;
- c. Peralihan resiko;
- d. Biaya perkara.

Untuk menghindari terjadinya kerugian bagi kreditor karena terjadinya wanprestasi, menurut Purwahid Patrik kreditor dapat menuntut salah satu dari lima kemungkinan yaitu:

- b. Pembatalan (pemutusan) perjanjian;
- c. Pemenuhan perjanjian;
- d. Pembayaran ganti kerugian;
- e. Pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian;
- f. Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.

Ahmadi Miru tidak setuju dengan pendapat yang membagi tuntutan tersebut atas lima kemungkinan. Beliau membagi tuntutan tersebut menjadi empat kemungkinan, yaitu:

- a. Pembatalan kontrak saja;
- b. Pembatalan kontrak disertai tuntutan ganti rugi;
- c. Pemenuhan kontrak saja;
- d. Pemenuhan kontrak disertai tuntutan ganti rugi.

Pembayaran ganti kerugian (penuntutan ganti rugi saja) tidak beliau

tambahkan karena menurutnya tidak mungkin seseorang menuntut ganti rugi saja yang lepas dari kemungkinan dipenuhinya kontrak atau batalnya kontrak karena dibatalkan atau dipenuhinya kontrak merupakan dua kemungkinan yang harus dihadapi para pihak dan tidak ada pilihan lain sehingga tidak mungkin ada tuntutan ganti rugi yang berdiri sendiri sebagai akibat dari suatu wanprestasi.

Tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi didahului dengan adanya suatu perjanjian antara produsen dengan konsumen. Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan ketentuan dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian, bukan undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar ganti kerugian atau berapa besar ganti kerugian yang harus dibayar, melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar.

Tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum ini tidak lahir dari adanya suatu perjanjian tetapi tuntutan ini lahir dari undang-undang. Mengenai perbuatan melanggar hukum ini diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) yang isinya Tiap-tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Tanggung jawab untuk melakukan pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang mengalami kerugian tersebut baru dapat dilakukan apabila orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum tersebut adalah orang yang mampu bertanggung jawab secara hukum (tidak ada alasan pemaaf).

Secara teoritis, dikatakan bahwa tuntutan ganti kerugian berdasarkan alasan perbuatan melanggar hukum baru dapat dilakukan apabila memenuhi empat unsur di bawah, yaitu :

- a. Ada perbuatan melanggar hukum;
- b. Ada kerugian;
- c. Ada hubungan kausalitas antara kerugian dan perbuatan melanggar hukum; dan

- d. Ada kesalahan.

### 2.1.2 Azas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, asas perlindungan konsumen adalah : Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
  - a. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual;
  - c. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
  - d. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa negara Republik

Indonesia.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian asas yaitu :

- a. asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
- c. asas kepastian hukum.

Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok diatas yaitu asas keadilan, asas kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi, dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisien karena menurut Himawan bahwa : “Hukum yang berwibawa adalah hukum yang efisien, di bawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak- haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan”.

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu :

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (Pasal 3 huruf c);
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 huruf d);
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 huruf e).

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan (hukum) konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi perserikatan bangsa-Bangsa Nomor 39/284 tentang *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;

- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Hukum perlindungan konsumen mempunyai tujuan untuk melindungi konsumen secara langsung dan pelaku usaha secara tidak langsung. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan isi dari pembangunan nasional karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan sasaran akhir yang harus



dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat asas atau kaidah hukum perlindungan konsumen, agar tidak menyimpang dari tujuan perlindungan konsumen, yang menyebutkan bahwa: Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Lebih lanjut dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a. Asas manfaat; dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan; dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan; dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatankonsumen; dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan kenyamanan kepada penumpang dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum; dimaksudkan agar baik maupun konsumen dapat menuruti aturan hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bila diperhatikan substansinya dapat

dikelompokkan menjadi tiga asas yang berlaku antara lain:

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen ataupun penumpang.
- b. Asas keadilan yang meliputi asas keseimbangan.
- c. Asas kepastian hukum

Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi.

Adanya hukum perlindungan konsumen dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin kepada konsumen berupa kepastian hukum atas perlindungan konsumen. Hal tersebut dikarenakan kedudukan konsumen lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hukum perlindungan konsumen dapat dijadikan sarana pendidikan baik itu secara langsung maupun tidak langsung, baik bagi konsumen maupun sehingga apa yang menjadi tujuan hukum perlindungan konsumen dapat tercapai.

Berdasarkan uraian mengenai perlindungan konsumen di atas, konsumen berada di titik terlemah dalam proses tawar menawar dan penjualan baik itu barang maupun jasa. Konsumen sering kali tidak mengetahui permainan para yang kadang hanya ingin mementingkan usaha mereka sendiri tanpa memikirkan mengenai para konsumen yang akan menggunakan produk usaha mereka. Maka dari itu terbitlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh pemerintah untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen dalam memilih dan menggunakan produk/jasa yang diberikan oleh para pelaku usaha.

### **2.1.3 Hak Konsumen**

Hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri dari

- a. hak memperoleh keamanan;
- b. hak memilih;

- c. hak mendapat informasi;
- d. hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*Organization of Consumer Union - IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:

- e. hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- f. hak untuk memperoleh ganti rugi;
- g. hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- h. hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Disamping itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap atau EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut :

- a. hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*);
- c. hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*);
- e. hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

Hak konsumen sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/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 dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

- a. hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
- b. hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar;
- c. hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Karena itu, ketiga hak prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/ merupakan prinsip perlindungan konsumen di Indonesia.

#### **2.1.4 Kewajiban Konsumen**

Selain hak konsumen, kewajiban konsumen juga diatur di dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen antara lain :

- a. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- b. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- c. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen

secara patut.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.

Kewajiban konsumen diatur di dalam pasal 5 yang menyatakan, Kewajiban konsumen adalah:

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



## 2.1.5 PELAKU USAHA

### 1. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “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 negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan hak dan kewajiban pelaku usaha, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 6 dan Pasal 7 secara lengkap sebagai berikut:

Menurut Pasal 6, hak pelaku usaha adalah :

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

Pada Pasal 7 dinyatakan Kewajiban pelaku usaha adalah:

- 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 standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi 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.

## **2. Prinsip Tanggung Jawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen**

### **a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan**

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Ridwan Halim Mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari pertaturan yang telah ada. Purbacaraka Berpendapat bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau/dan melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yangn dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.

### **Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata**

berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana.

Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan, Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability principle*), Tanggung jawab mutlak (*strict liability principle*), dan Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability principle*).

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Kalau yang digugat tidak terbukti maka yang tergugat bebas, harus dapat dibuktikan oleh yang mendalilkan kesalahan tergugat, Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (perbuatan melawan hukum); Unsur-unsurnya :

- 1) Adanya perbuatan;
  - 2) Adanya unsur kesalahan;
  - 3) Adanya kerugian yang diderita;
  - 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (Pembuktian terbalik)

Tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat (beban pembuktian terbalik). Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22, 23, (lihat ketentuan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dasar demikian dari Teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap tidak bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya.

- c. Prinsip untuk selalu tidak bertanggung jawab

Dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan contoh

pada hukum pengangkutan pada bagasi/kabin tangan, yang didalam pengawasan konsumen sendiri

d. Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability)

Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolute (absolut liability). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminology diatas. Ada pendapat yang mengatakan, strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai factor yang menentukan. Namun ada pengecualianpengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan force majeure. Sebaliknya, absolute liability adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Prinsip ini diterapkan karena :

- 1) Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks,
- 2) diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misal dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya,
- 3) Asas ini dapat memaksa produsen lebih berhati-hati. Prinsip ini biasa digunakan untuk menjerat pelaku usaha (produsen barang) yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen/ product liability. Product liability dapat dilakukan berdasarkan tiga hal :
  - a) melanggar jaminan, misal khasiat tidak sesuai janji,
  - b) Ada unsur kelalaian (negligence), lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik, (3) Menerapkan tanggung jawab mutlak (strict liability)

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (limitation of liability principle) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

g. Vicarious Liability

Majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh



orang-orang/karyawan yang berada di bawah pengawasannya (pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata).

## 2.1.6 KECELAKAAN

### Definisi Kecelakaan Lalu lintas

Kecelakaan tidak terjadi kebetulan, melainkan ada sebabnya. Oleh karena ada penyebabnya, sebab kecelakaan harus dianalisis dan ditemukan, agar tindakan korektif kepada penyebab itu dapat dilakukan serta dengan upaya preventif lebih lanjut kecelakaan dapat dicegah. Kecelakaan merupakan tindakan tidak direncanakan dan tidak terkendali, ketika aksi dan reaksi objek, bahan, atau radiasi menyebabkan cedera atau kemungkinan cedera (Heinrich, 1980). Menurut D.A. Colling (1990) yang dikutip oleh Bhaswata (2009) kecelakaan dapat diartikan sebagai tiap kejadian yang tidak direncanakan dan terkontrol yang dapat disebabkan oleh manusia, situasi, faktor lingkungan, ataupun kombinasi-kombinasi dari hal-hal tersebut yang mengganggu proses kerja dan dapat menimbulkan cedera ataupun tidak, kesakitan, kematian, kerusakan property ataupun kejadian yang tidak diinginkan lainnya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, mengungkapkan kecelakaan lalu lintas adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja yang melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda. Kecelakaan lalu lintas adalah kejadian pada lalu lintas jalan yang sedikitnya melibatkan satu kendaraan yang menyebabkan cedera atau kerusakan atau kerugian pada pemiliknya (korban) (WHO, 1984). Menurut F.D. Hobbs (1995) yang dikutip Kartika (2009) mengungkapkan kecelakaan lalu lintas merupakan kejadian yang sulit diprediksi kapan dan dimana terjadinya. Kecelakaan tidak hanya trauma, cedera, ataupun kecacatan tetapi juga kematian. Kasus kecelakaan sulit diminimalisasi dan cenderung meningkat seiring pertambahan panjang jalan dan banyaknya pergerakan dari kendaraan.

Dari beberapa definisi kecelakaan lalu lintas dapat disimpulkan bahwa kecelakaan lalu lintas merupakan suatu peristiwa pada lalu lintas jalan yang tidak



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dapatlah dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum dalam kepariwisataan karena adanya dasar hubungan hukum. Dengan adanya hubungan hukum tersebut, para pihak dalam perjanjian akan memperoleh perlindungan hukum manakala ada perbuatan melawan hukum maupun adanya wanprestasi dalam perjanjian. Selain hubungan hukum perdata, keberadaan pengguna jasa dan pengusaha jasa perjalanan saling berhubungan erat dan dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen melalui dinas pariwisata. Dalam hal ini Dinas Pariwisata mengeluarkan standar dalam pelayanan perjalanan pariwisata bagi para pengusaha jasa perjalanan baik itu Agen Perjalanan Wisata (APW) maupun Biro Perjalanan Wisata (BPW). Standar yang dikeluarkan oleh Dinas Pariwisata belum sepenuhnya terealisasikan di setiap APW maupun BPW. Dinas Pariwisata melakukan pengawasan terhadap agen perjalanan wisata dan biro perjalanan wisata, pengawasan yang dilakukan berupa pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung, pengawasan langsung yaitu berupa pengecekan secara berkala standar dari setiap agen perjalanan wisata dan biro perjalan wisata, sedangkan pengawasan secara tidak langsung yaitu melalui laporan setiap bulan dari setiap APW dan BPW. Dalam pengawasan dari Dinas Pariwisata perlu ada ketegasan sehingga setiap APW dan BPW yang ada tetap menjaga standar layanan bagi setiap konsumen pengguna jasa perjalanan.
2. Akibat hukum atas pelanggaran atau kerugian terhadap konsumen pengguna jasa perjalanan adalah: pelaku usaha jasa perjalanan yang terbukti melakukan kesalahan dan menyebabkan kerugian terhadap

konsumen pengguna jasa perjalanan dapat dicabut izin usaha jasa perjalanannya. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bentuk sanksi yang diberikan apabila melanggar hanya ada dua macam yaitu sanksi administratif (Pasal 60) dan sanksi pidana (Pasal 61-62) ditambah hukuman tambahan (Pasal 63).

## 4.2 Saran-Saran

Bertitik tolak kepada permasalahan yang ada dan dikaitkan dengan kesimpulan yang telah di kemukakan di atas, maka dapat saya berikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Standar layanan yang di keluarkan oleh Dinas Pariwisata berfungsi untuk menjaga pelayanan terhadap konsumen tetap prima dan baik, namun dibalik semua itu tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak pengusaha jasa perjalanan, baik yang memiliki izin maupun yang tidak memiliki izin, tidak melaksanakan standar layanan yang ditetapkan. Untuk hal ini Dinas Pariwisata perlu membentuk sebuah tim pengawas untuk mengawasi setiap pelaku usaha jasa perjalanan agar tetap memberikan pelayanan prima bagi setiap konsumen pengguna jasa perjalanan. Hal ini perlu dilakukan untuk meminimalisir pelanggaran yang dilakukan oleh pengusaha jasa perjalanan.
2. Dinas Pariwisata perlu meningkatkan tugas dan peranannya dalam mengawasi dan memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa perjalanan, hal ini dilakukan untuk tetap menjaga kontribusi sektor pariwisata dalam pendapatan daerah dan negara. Dinas Pariwisata perlu untuk memberikan penyuluhan terhadap pengusaha jasa perjalanan agar tetap menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan sehingga tidak merugikan pihak konsumen dan melanggar perjanjian yang dibuat dan disepakati bersama. BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa perlu memiliki peraturan yang lebih tegas dan wewenang yang lebih tinggi untuk menyelesaikan sengketa antara pengusaha dan konsumen, dan perlu adanya sanksi tegas agar tidak terjadi lagi pelanggaran yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, 2006, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ahmadi Miru dan Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Badruzaman, Mariam Darus, 1996, *KUHPerdata Buku III, Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, Bandung: Alumni. Badruzaman.

Mariam Darus, *et al*, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Barkatullah, Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusa Media.

Fuady, Munir, 2007, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis Buku Kedua*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

H.S, Salim, 2006, *Hukum Kontrak-Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika.

- Harahap, M. Yahya, 1982, *Segi-Segi Hukum Perikatan*, Bandung: Alumni Hernoko.
- Agus Yudha, 2008, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Yogyakarta: Laksbang Mediatama.
- Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, 2006, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Makarim, Edmon, 2005, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Mertokusumo, Sudikno, 1986, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Liberty. 128.
- Muhammad, Abdul Kadir, 1992, *Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, Az., 1995, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Muliasari. Oetomo,
- Budi Sutedjo Dharma, *et al*, 2007, *Pengantar Teknologi Informasi Internet Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Onno W Purbo dan Aang Arif Wahyudi, 2001, *Mengenal E-commerce*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Patrik, Purwahid, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Bandung: Mandar Maju. Prodjodikoro,
- R. Wirjono, 1981, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Bandung: Bale Bandung.
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, 2015, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Sinar Grafika, Jakarta

## **B .Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

## **C. INTERNET**

<http://www.kemenpar.go.id/asp/ringkasan.asp?c=110>. Diakses Pada Tanggal 17 September Pukul 20.18.

<https://www.bps.go.id/>. Diakses Pada tanggal 17 September Pukul 19.16.