



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA BIRO
PERJALANAN WISATA DI YOGYAKARTA YANG MENGALAMI KERUGIAN
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Tri Ananda Caesaryan Dasril

(Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(e-mail: trianandacaesaryandasril@gmail.com)

Jeane Neltje Saly

(Universitas Tarumanagara, Mengajar Hukum Pidana di Universitas Tarumanagara,

Meraih Gelar Sarjana Hukum di Universitas Tarumanagara, Magister Hukum di

Universitas Tarumanagara)

(email: jeanenovember@gmail.com)

Abstract

This study aims to analyze the legal protection of consumers who use travel agency services in the city of Yogyakarta both normatively and empirically and to analyze the responsibilities of travel agency business actors for the fulfillment of the rights of consumers who use their services in the city of Yogyakarta. The problems studied in this study are how the legal protection of consumers who use travel agency services in the city of Yogyakarta both normatively and empirically and how the responsibility of travel agency business actors for the fulfillment of the rights of consumers of their service users in the city of Yogyakarta. This research is a normative juridical research. The procedure used to solve the problem is to first examine the existing secondary data and then proceed with research on primary data in the field. Data was collected by means of library studies and interviews. The approach method used is the statutory approach. The research data after being analyzed using descriptive qualitative methods, the results obtained that the legal protection of consumers who use travel agency services in the city of Yogyakarta is normatively adequate. This is shown from the provisions as regulated both in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 10 of 2009 concerning Tourism. Empirically, consumers who use travel agency services in the city of Yogyakarta have not been fully protected. This is shown from the results of the study that not all travel agencies make agreements that contain the rights and obligations of the parties during the tour. The responsibility of travel agency business actors for the fulfillment of the rights of consumers who use their services in the city of Yogyakarta..

Keywords: *Consumer protection, tourism services, actors' responsibility.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, istilah negara hukum dalam Undang-Undang secara konstitusional telah disebutkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 1 ayat (3) yang berbunyi: “Negara Indonesia adalah negara hukum.”¹

Indonesia merupakan negara hukum yang memiliki suatu karakteristik mandiri yang dimana berarti kemandirian tersebut dapat terlihat dari penerapan pada konsep atau pola negara hukum yang dianutnya. Konsep suatu negara hukum berlandaskan Pancasila merupakan suatu sistem hukum yang didirikan berdasarkan asas-asas dan kaidah hukum atau norma-norma yang terkandung/tercermin dari nilai yang ada pada Pancasila sebagai dasar untuk kehidupan bermasyarakat.

Masing-masing masyarakat mempunyai berbagai kepentingan, sehingga anggota-anggota masyarakat dalam memenuhi kepentingannya tersebut mengadakan hubungan-hubungan yang diatur oleh hukum untuk menciptakan keseimbangan dalam kehidupan masyarakat.²

Negara berdasarkan atas hukum ditandai dengan “beberapa asas diantaranya adalah bahwa semua perbuatan atau tindakan seseorang baik individu maupun kelompok, rakyat maupun pemerintah harus didasarkan pada ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang sudah ada

¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 1 ayat (3).

² Maidin Gultom, *Perlindungan Hukum Terhadap Anak dalam Sistem Peradilan Pidana Anak di Indonesia*, (Bandung : PT Refika Aditama, 2010), hal. .3

sebelum perbuatan atau tindakan itu dilakukan atau didasarkan pada peraturan yang berlaku.”

Salah satu “peraturan hukum yang ada di Indonesia adalah Hukum perlindungan konsumen dimana berkaitan dengan upaya untuk mensejahterakan masyarakat dalam pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional yang menghasilkan barang atau jasa yang dapat dikonsumsi yang berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen).”³

Masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kegiatan perdagangan, hampir setiap hari masyarakat melakukan kegiatan jual/beli baik produk maupun jasa baik melalui tatap muka ataupun secara online. “Dalam kegiatan perdagangan diharapkan adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi yang kerap terjadi dalam kehidupan sehari-hari adalah kedudukan pelaku usaha yang berada di posisi lebih tinggi dibanding dengan konsumen. Seiring berjalannya waktu dengan berkembangnya teknologi, produk barang dan jasa semakin canggih, sehingga memungkinkan timbulnya kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen.”⁴

Dengan kondisi tersebut, “pelaku usaha dapat dengan mudah memasarkan setiap produk atau jasa tanpa memperhatikan hak-hak konsumen. Hal ini yang menyebabkan adanya pelanggaran atas hak-hak konsumen. Penyampaian informasi yang lengkap, jelas, dan jujur terkait dengan produk yang dipasarkan merupakan kewajiban dari pelaku usaha yang merupakan hak dari konsumen”.

Tuhan Yang Maha Esa telah menganugerahi bangsa Indonesia dengan kekayaan yang tidak ternilai harganya. “Kekayaan berupa letak geografis yang strategis, keanekaragaman bahasa dan suku bangsa, keadaan alam, flora, dan fauna, peninggalan purbakala, serta peninggalan sejarah, seni,

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1).



⁴*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf a.*

dan budaya, itu semua merupakan sumber daya dan modal untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan bangsa Indonesia.”⁵

Kepariwisata perlu didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dalam rangka memberikan pelayanan prima bagi wisatawan. “Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mengamanatkan bahwa Tenaga Kerja di bidang kepariwisataan wajib memiliki standar kompetensi melalui sertifikasi. Sertifikasi sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan tenaga kerja tingkat nasional maupun internasional.”⁶

Salah satu usaha yang mendukung “kegiatan pariwisata adalah biro perjalanan pariwisata. Industri biro perjalanan wisata ini penting karena dapat menjadi sebuah stimulan untuk menarik minat wisatawan agar dapat berkunjung ke tempat-tempat wisata di Indonesia. Selain itu biro perjalanan wisata juga dapat memudahkan wisatawan, terutama wisatawan asing karena dalam paket perjalanan wisata yang dijualnya, biro perjalanan wisata sudah menyertakan transportasi, serta sarana dan prasarana menjadi satu paket yang tidak dapat dipisahkan”.

Biro perjalanan wisata ini sendiri di Indonesia harus berbentuk perseroan terbatas dan tergabung dalam “ASITA (*Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies*). Ketentuan berbentuk perseroan terbatas merupakan persyaratan yang ditentukan oleh ASITA.⁷ Dengan adanya biro perjalanan wisata ini tentunya akan membantu promosi pariwisata, membuka lapangan kerja, dan memberikan berbagai macam kemudahan bagi wisatawan sehingga biro perjalanan wisata ini menjadi salah satu faktor vital dalam perkembangan pariwisata di era modern.”

⁵ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

⁶ Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata.



⁷“Cara mudah bergabung dengan Asosiasi Wisata Indonesia”, diunduh dari

<https://wisatahalimun.co.id/cara-mudah-bergabung-dengan-asosiasi-wisata-indonesia>, 26 juli 2021.

No	Bidang Urusan	Elemen	Tahun			Sumber Data
			2019	2020	2021	
1	Pariwisata	Agen Biro Perjalanan Wisata	695	706	706	Dinas Pariwisata

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, tahun 2021

Demi melindungi hak-hak konsumen yang seringkali berada pada posisi yang lemah “Pemerintah Indonesia telah mengundang peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.”⁸

Hukum perlindungan konsumen tidak hanya “mengatur tentang hak-hak dan kepentingan konsumen saja, tetapi juga hak-hak dan kepentingan-kepentingan barang dan jasa yang berimbang satu sama lain, proporsional, tidak memihak, dan tidak diskriminatif. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak-hak dari pelaku usaha juga mendapatkan perlindungan yang sama seperti halnya hak-hak dari konsumen, sehingga baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang setara”.

Terkait hak dan kewajiban wisatawan sebagai konsumen dari jasa perjalanan wisata, apabila dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan

⁸ Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung: Nusa Media, 2008), hal. 5.



yang berlaku seperti yang termuat dalam “Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka sudah sesuai dengan pengertian di dalam Undang-Undang tersebut, atau dapat dikatakan bahwa wisatawan adalah konsumen jasa di bidang pariwisata, termasuk di dalamnya adalah perjalanan pariwisata. Sebagai konsumen maka wisatawan yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata mempunyai hak-hak yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan lain yang terkait.”

Kerugian-kerugian yang diderita konsumen akibat biro perjalanan wisata tersebut “seharusnya menjadi tanggung jawab dari pihak penyedia jasa, karena biro perjalanan wisata memiliki fungsi khusus untuk menjamin bahwa segala fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen harus sesuai dengan apa yang tertera dalam perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata” adalah: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.⁹

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik tersebut dan menuangkannya ke dalam bentuk proposal skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA BIRO PERJALANAN WISATA DI YOGYAKARTA YANG MENGALAMI KERUGIAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

⁹ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pasal 1313.



B. Permasalahan

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata menurut Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa yang ada di Kota Yogyakarta?

C. Metode penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu “metode penelitian hukum normatif yaitu metode atau cara yang digunakan di dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka terkait. Dalam penelitian hukum normatif ini, dikedepankan aturan-aturan hukum dalam hal ini yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

II. ANALISIS

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang- Undang Perlindungan Konsumen “Pasal 1 ayat (2) menyatakan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga,



orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak dapat diperdagangkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa wisatawan merupakan konsumen dari jasa pariwisata.”

Keamanan dan kenyamanan bagi wisatawan merupakan hal yang sangat penting bagi para pelaku usaha dalam sektor kepariwisataan khususnya dalam bidang biro perjalanan wisata. Perlindungan hukum bagi wisatawan menjadi perhatian yang terpenting, sangat diperlukannya sebuah peraturan yang tidak hanya membahas tentang kepariwisataan saja tetapi juga perlindungan terhadap wisatawan yang juga merupakan seorang konsumen.

Penyelesaian masalah yang terjadi antara “biro perjalanan wisata dan pihak wisatawan yang juga selaku konsumen dalam melakukan penyelesaian masalah dilakukan melalui cara kekeluargaan dengan tujuan berdamai. Dalam Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi.”

Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen.kepastian hukum yang dimaksud ialah segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau mebelah hak-



haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.”

Untuk melindungi hak – hak konsumen kepastian hukum yang diperkuat melalui undang – undang khusus memberikan harapan bagi pelaku usaha tidak lagi berlaku sewenang – wenang dan mengabaikan hak – hak konsumen. Adanya undang – undang “perlindungan konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan merekapun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.”

Pasal 2 Undang – Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan asas – asas yang relevan dalam pembangunan nasional ialah ;

a. Asas manfaat

“Asas ini mengandung makna bahwa penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.”

b. Asas keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat di “Pasal 4 dan 7 Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas



ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.”

c. Asas keseimbangan

“Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.”

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Diharapkan penerapan “Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.”

e. Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar baik “konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum”

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Biro Perjalanan Wisata Atas Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa di Kota Yogyakarta

Salah satu “faktor penunjang industri pariwisata adalah adanya Keamanan dan Pelayanan terhadap wisatawan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia, tanpa membedakan ras, agama, dan bangsa tertentu. Pelayanan tersebut tidak hanya semata-mata tentang pelayanan fisik, namun juga pelayanan yang berkaitan dengan rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh wisatawan.”



Biro Perjalanan Wisata di Yogyakarta sebagai salah satu pelaku usaha yang bergerak di bidang usaha jasa perjalanan wisata, memiliki peranan penting untuk ikut berpartisipasi dalam memberikan perlindungan dan keamanan kepada wisatawan, khususnya wisatawan yang menggunakan jasanya. “Wisatawan sebagai individu merupakan subjek hukum dengan segala hak dan kewajiban yang melekat padanya, yang harus dihormati dan dilindungi. Oleh sebab itu, pelaku usaha pariwisata terutama Biro Perjalanan Wisata di Yogyakarta harus semakin tanggap dalam menghadapi permintaan-permintaan pelanggan terhadap daerah tujuan wisata yang aman dan selalu mempertimbangkan faktor keselamatan dan keamanan melalui pemilihan alat transportasi yang tepat.”

Pertanggung jawaban biro “perjalanan wisata di Kota Yogyakarta dilihat dari isi kesepakatan perjanjian, harus sesuai isi perjanjian hitam di atas putih yang telah disepakati bersama, apabila dalam perjalannya terdapat keadaan di luar yang diperjanjikan maka biro wisata harus memberikan opsi lain sesuai keadaan. Selanjutnya upaya hukum yang bisa dilakukan oleh konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di Kota Yogyakarta yang dirugikan, apabila sebelumnya terdapat perjanjian tertulis maka konsumen berhak protes terhadap kerugian yang dialami sesuai yang diperjanjikan di awal kepada biro perjalanan wisata.”

Berkaitan dengan hal tersebut, “dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Pasal 26 huruf (d), telah diatur tentang kewajiban Pihak pengusaha pariwisata untuk memberikan kenyamanan,



keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. Permasalahan yang selanjutnya berkembang adalah dalam Undang-Undang Kepariwisata tersebut belum mengatur secara jelas terkait standarisasi yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, yang dalam hal ini adalah Biro Perjalanan Wisata, untuk dapat menjalankan kewajibannya sebagaimana tercantum dalam Pasal 26 huruf (d) tersebut. Karena dalam Pasal 53 sampai

Pasal 55 yang mengatur tentang Standarisasi dan Sertifikasi, hanya menyebutkan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai sertifikasi kompetensi sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 53 dan sertifikasi usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 54 diatur dalam Peraturan Pemerintah.”

Pada hakikatnya, “usaha jasa perjalanan wisata yang dalam hal ini adalah biro perjalanan wisata, adalah jenis usaha yang bertumpu pada kepercayaan. Kepercayaan biasanya didapat dalam bentuk pembayaran terlebih dahulu dan janji bahwa akan diperolehnya pelayanan yang belum pernah didapat sebelumnya, serta kepercayaan dari usaha angkutan dan perhotelan yang memberikan jasa pelayanan atas dasar kredit.”¹⁰

Secara singkat dapat dikatakan bahwa “adanya kepercayaan dari wisatawan atau pengguna jasa merupakan modal utama terhadap keberlangsungan suatu usaha yang bergerak di bidang jasa. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, paket wisata merupakan salah satu produk yang dihasilkan oleh Biro Perjalanan Wisata. Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha Biro Perjalanan Wisata di Yogyakarta wajib untuk melakukan

¹⁰ Salah Wahab, 2003, *Manajemen Kepariwisata*, Pradnya Paramita, Jakarta, hal. 237.



upaya pengawasan terhadap paket-paket wisata yang telah dihasilkan, apakah sudah sesuai dengan yang terjadi dalam pelaksanaannya.”

Biro Perjalanan Wisata di Yogyakarta selaku perantara antara pengusaha pariwisata dengan wisatawan, dalam hal ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan produk, pelayanan, dan pengelolaan yang sesuai dengan standar. Menurut Algra,dkk, “Tanggung jawab adalah kewajiban memikul pertanggungjawaban yang diderita (bila dituntut), baik dalam hukum maupun dalam bidang administrasi.”.

Apabila dikaji melalui teori tanggung jawab hukum oleh “Hans Kelsen, yang menyatakan bahwa tanggung jawab dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a. Tanggung jawab yang didasarkan pada kesalahan. Tanggung jawab ini dibebankan kepada subjek hukum atau pelaku yang melakukan suatu perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana, yang disebabkan oleh adanya kekeliruan atau kealpaannya.
- b. Tanggung jawab mutlak. Tanggung jawab ini dibebankan kepada seseorang apabila perbuatannya menimbulkan akibat yang dianggap merugikan oleh pembuat undang-undang, dan terdapat suatu hubungan antara perbuatan dengan akibat yang ditimbulkan. Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan sistem tanggung jawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen yakni, menerapkan tanggung jawab



kepada pihak yang menjual produk yang cacat, tanpa adanya beban bagi konsumen atau pihak yang diragukan untuk membuktikan kesalahan tersebut.”

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa “tanggung jawab yang dibebankan kepada biro perjalanan wisata, berdasarkan Permenparekraf Nomor 4 Tahun 2014, adalah tanggung jawab mutlak. Dikatakan demikian, karena akibat dari tidak dilaksanakannya sertifikasi standar usaha perjalanan sebagaimana diatur dalam Permenparekraf ini, akan menimbulkan kerugian kepada wisatawan yang menggunakan barang dan/atau jasanya. Terdapat suatu hubungan antara perbuatan Biro Perjalanan Wisata di Yogyakarta yang tidak memenuhi standar usaha tersebut, dengan kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasanya.”

Seperti diketahui berlaku prinsip hukum bahwa “setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggungjawab yang diperbuatnya. Setiap orang yang mengalami kerugian, berhak mengajukan tuntutan kompensasi dan ganti rugi pada pihak yang mengakibatkan terjadinya kerugian itu. Selanjutnya dalam upaya mempergunakan haknya.”

Penyelesaian sengketa konsumen terhadap “pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui gugatan perdata dapat diajukan kepada peradilan umum yang menangani perkara pidana dan perdata yang meliputi Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung.”



Berdasar uraian di atas “tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata dapat dikelompokkan menjadi tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata di Yogyakarta atas keamanan dan pelayanan; tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata di Yogyakarta atas harta benda wisatawan; dan tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata di Yogyakarta atas kepercayaan konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasanya di Kota Yogyakarta telah diatur dalam UUPK.”

Adapun perlindungan hukum pengguna jasa biro perjalanan wisata “di kota Yogyakarta secara normatif dan empiris yaitu :

1. Perlindungan Secara Normatif

secara yuridis produk hukum yang terkait dengan pengaturan perlindungan hukum terhadap wisatawan adalah Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Ketentuan Pasal 20 huruf c dari undang-undang ini menyatakan bahwa setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan. Dalam era globalisasi, pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak.”

Wisatawan, dalam hal ini adalah “konsumen jasa pelayanan jasa Biro Perjalanan Wisata di Kota Yogyakarta, sehingga dalam perannya sebagai konsumen, masyarakat Indonesia berhak atas



perlindungan hukum yang berkaitan dengan kualitas jasa pelayanan yang disediakan oleh pelaku usaha jasa Biro Perjalanan Wisata di Kota Yogyakarta.” Perkembangan perekonomian yang pesat, mengakibatkan timbulnya berbagai macam jenis barang dan/atau jasa di Indonesia. Pada satu sisi, hal ini “memberikan keuntungan kepada konsumen untuk dapat memilih berbagai macam barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.”

2. Perlindungan Secara Empiris

Untuk melengkapi penelitian ini, penulis melakukan “wawancara dengan biro perjalana wisata:

- a. CV. Saka Holiday, beralamat di Prawirotaman Brontokusuman Yogyakarta yang dimiliki oleh Ibu Gevi. Sakha Holiday tidak tergabung dalam ASITA karena masih berbentuk CV.
- b. Tour Operator Prasarana Destination, beralamat di Prawirotaman Yogyakarta, yang dimiliki oleh Ibu Sinta.” Sakha Holiday dalam menawarkan atau “mempromosikan biro perjalanannya melalui kerja sama membuat MOU dengan beberapa hotel, brosur, dengan media sosial. Tempat wisata yang Sakha Holiday tawarkan kepada konsumen antara lain untuk daerah Jogja yang utama kita ke Borobudur, Prambanan, Gunung Merapi (lava tour)



kalau luar Jogja kita tawarkan wisata ke Bromo dan Kawah Ijen. Prosedur jika ingin menggunakan jasa biro wisata Sakha Holiday, pendaftaran bisa datang langsung ke kantor Sakha Holiday atau lewat telepon.”¹¹

Kemudian disampaikan pula bahwa dalam menggunakan jasa biro wisata Sakha Holiday, tidak ada perjanjian tertulis secara spesifik dan kesepakatan hanya dilakukan secara lisan. Kita selalu mengutamakan service kepada tamu yang datang, terutama dalam hal transportasi. Untuk keamanan dan kenyamanan para tamu kita wujudkan dengan pengecekan secara berkala kendaraan yang dipakai untuk mengantar tamu/konsumen ke tempat wisata. Pertanggungjawaban Sakha Holiday apabila dalam memberikan jasanya ada konsumen yang merasa dirugikan, apabila ada tamu/konsumen yang merasa dirugikan, pihak Sakha Holiday akan memberikan ganti rugi sebesar 50% (lima puluh persen) jika kerugian tersebut memang dilakukan oleh pihak Sakha Holiday. Tapi jika kerugian yang terjadi akibat perubahan cuaca pihak Sakha Holiday tidak akan bertanggung jawab. Penyelesaian yang pihak Sakha Holiday tawarkan apabila terjadi sengketa dengan konsumen, apabila terjadi sengketa pihak Sakha akan

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Gevi, selaku pemilik Sakha Holiday Tour, *by phone*.



berusaha menyelesaikan dengan cara damai saat itu juga, dan apabila keluhan dari konsumen tersebut masuk akal dalam arti memang pihak Sakha Holiday yang salah maka kita akan bertanggung jawab.

Kemudian hasil penelitian pada “Tour Operator Prasarana Destination, diperoleh informasi sebagai berikut:

12

Prasarana Destination menawarkan/mempromosikan biro perjalanannya kepada konsumen melalui media sosial, jadi kita sangat menggantungkan dari sana, dan brosur tapi hanya sebagian yang kita sebar. Contohnya kita buat kontrak kerja sama dengan hotel sekitar Jogja dan kita titipkan brosurnya ke hotel tersebut. Kemudian kita buat promo seperti promo liburan ke Bali dengan biaya yang “ngepres” tapi sudah termasuk tiket pesawat. Tingkat kunjungan wisatawan yang menggunakan biro wisata Prasarana Destination, tamu/konsumen yang ikut biro wisata kita kebanyakan bule, karena tempat kantor kita di Prawiroutama yang kebanyakan bule yang menginap di sekitar sini. Kalau untuk wisatawan lokal jarang, mungkin karena lebih memilih jalan sendiri dan mungkin karena mereka punya kenalan orang Jogja jadi mereka lebih milih jalan sama

¹² Wawancara dengan Ibu Sinta, selaku Tour Operator Prasarana Destination, *by phone*.



temannya sendiri. Tempat wisata mana saja yang ditawarkan oleh Prasarana Destination kepada konsumen, yaitu Borobudur yang pasti, karena kebanyakan wisatawan ke Jogja ingin ke Borobudur.” Kalau masih di sekitar Jogja kita bisa memberikan pelayanan ke semua tempat wisata

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasar uraian pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum “konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di Kota Yogyakarta secara normatif sudah memadai. Hal ini ditunjukkan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Berdasarkan kedua Undang-Undang tersebut Hak-hak dan kepentingan wisatawan sebagai konsumen sudah cukup terlindungi. Secara empiris, konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di Kota Yogyakarta belum terlindungi sepenuhnya.”
1. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian bahwa tidak semua biro perjalanan wisata membuat perjanjian tertulis yang berisi hak dan kewajiban para pihak selama melakukan wisata, sehingga apabila terdapat kerugian yang dialami, konsumen akan sulit untuk melakukan gugatan ganti rugi.
2. Tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata atas pemenuhan “hak-hak konsumen pengguna jasanya di Kota Yogyakarta belum sesuai sebagaimana diatur dalam UUPK. Hal ini



ditunjukkan bahwa biro perjalanan wisata bersedia bertanggungjawab dan mengganti rugi kepada konsumen yang dirugikan sebesar beberapa persen saja dari kerugian yang dialami, ganti rugi yang diberikan seharusnya sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen.”

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti mengemukakan saran-saran yang dapat digunakan sebagai alternatif penyelesaian permasalahan di masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Kepada “konsumen diharapkan agar lebih berhati-hati dalam menggunakan jasa biro perjalanan wisata di Kota Yogyakarta. Hendaknya konsumen memilih biro perjalanan wisata yang menawarkan perijinan di awal yang berisi sistem perjalanan wisata, obyek wisata yang dituju, tata cara pembayaran, serta hak dan kewajiban para pihak.”

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata “mengatur mengenai hak setiap wisatawan untuk memperoleh perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Karena kecelakaan/musibah dapat terjadi di mana saja dan menimpa saja, sudah seharusnya perlindungan asuransi tidak hanya disediakan untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi saja, melainkan untuk setiap kegiatan pariwisata yang diselenggarakan oleh pelaku usaha.” Oleh karena itu, sebaiknya asuransi merupakan kewajiban yang harus disiapkan oleh setiap pengelola tempat wisata (bersifat mutlak). Dengan adanya asuransi, pengunjung tempat wisata akan merasa lebih nyaman dan merasa terlindungi jiwanya.

- 2.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Hakim Abdul Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung: Nusa Media, 2008)

Maidin Gultom, *Perlindungan Hukum Terhadap Anak dalam Sistem Peradilan Pidana Anak di Indonesia*, (Bandung : PT Refika Aditama, 2010).

Wahab Salah, , *Manajemen Kepariwisataaan*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003)

B. Peraturan Perundang-undangan

Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

_____, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

_____, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata.

C. Internet

“Cara mudah bergabung dengan Asosiasi Wisata Indonesia”, diunduh dari <https://wisatahalimun.co.id/cara-mudah-bergabung-dengan-asosiasi-wisata-indonesia>, 26 juli 2021.